



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**CONTABILIDAD**

**Título:**

**“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GRIFO INVERSIONES SANTA  
ROSA E.I.R.L., CHIMBOTE 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**ANA ABIGAIL BELTRÁN LOLI**

**ASESOR METODOLÓGICO:**

**DR. ÁNGEL MUCHA PAITAN**

**ASESOR TEMÁTICO:**

**MG. AMPARO JIMENEZ DUVAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**AUDITORÍA Y PERITAJE**

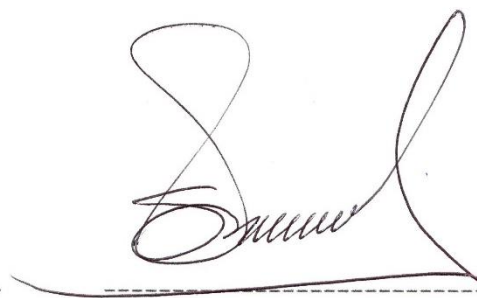
**NUEVO CHIMBOTE- PERÚ**

**2017**

## PÁGINA DEL JURADO



DR. ÁNGEL MUCHA PAITÁN  
PRESIDENTE




MG. ELMO SERRANO CASTILLO  
SECRETARIO



MG. AMPARO JIMENEZ DUVAL  
VOCAL

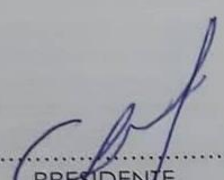
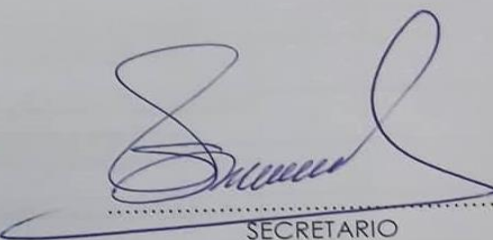
## ACTA DE SUSTENTACIÓN

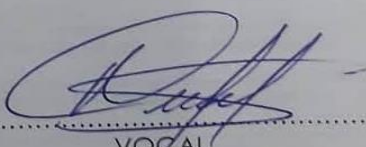
|  |                                       |   |
|--|---------------------------------------|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b> | Código : F07-PP-PR-02.02<br>Versión : 07<br>Fecha : 31-03-2017<br>Página : 1 de 1 |
|--|---------------------------------------|---|

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
(a).....Ama Abigail Restrepo Ioli  
cuyo título es: Evaluación del Control Interno y su influencia en  
el Grupo Inmersiones Santa Rosa CIEI, Chicla de 2017  
.....  
.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16..(número)  
.....Dieciséis.....(letras).


Trujillo (o Filial) Chicla.....de..... del 2017

|   |  |
|---|--|
| <br>.....<br>PRESIDENTE<br><u>D. Angel Mude Paitai</u> | <br>.....<br>SECRETARIO<br><u>Mg. Elmo Serrano</u> |
|---|--|

  
.....  
VOCAL  
Mg. Amparo Jimenez Duval

|         |                            |        |   |        |           |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|
| Elaboró | Dirección de Investigación | Revisó | Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad | Aprobó | Rectorado |
|---------|----------------------------|--------|---|--------|-----------|

## AUTORIZACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>UCV</b><br>UNIVERSIDAD<br>CÉSAR VALLEJO | <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS<br/>EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b> | Código : F08-PP-PR-02.02<br>Versión : 07<br>Fecha : 12-09-2017<br>Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo **ANA ABIGAIL BELTRÁN LOLI** identificada con DNI N° **71454318** egresada de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD** de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GRIFO INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L., CHIMBOTE 2017"**, en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822. Ley Sobre Decreto de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI : 71454318

FECHA: 04 de Diciembre del 2017

## **DEDICATORIA**

### **A Dios:**

Porque gracias a él he logrado culminar mi carrera de manera satisfactoria, por brindarme las oportunidades que me han permitido madurar y saber desenvolverme dentro de la sociedad.

### **A mis padres:**

Olga y Víctor por su amor incondicional, por ser mi apoyo en todo momento, por motivarme a seguir adelante y no dejarme rendir ante cualquier adversidad, por brindarme consejos y hacer de mí una mejor persona.

### **A mis hermanas:**

A mis dos hermanas, amigas y compañeras de vida, Raquel y Damaris por su confianza, amor, comprensión y apoyo incondicional.

### **A mi sobrinita:**

A mi sobrinita Esther, por ser fuente de motivación e inspiración durante la última etapa de mi carrera universitaria.

### **A mi mejor amiga:**

Bonnie Mormontoy, por estar conmigo durante estos cinco años, brindándome su apoyo y su cariño a pesar de la distancia y así, conseguir que mi sueño se haga realidad.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco a Dios, por haberme permitido estudiar la carrera de contabilidad, por estar conmigo en todo momento, por guiarme en el camino correcto.

A mis padres por haberme forjado como persona, por apoyar mis decisiones, creer en mí y celebrar mis logros conmigo.

A mis hermanas por su amor y apoyo incondicional, por ser mi equilibrio en los momentos difíciles.

A la Universidad César Vallejo por haberme forjado como profesional y haberme dado la oportunidad de culminar mi carrera de Contabilidad.

A cada uno de mis profesores que me enseñaron durante estos 5 años, por brindarme su sabiduría y experiencia que hiciera que contraste los conceptos con la realidad.

A mis amigas y compañeras de grupo durante estos cinco años, con quienes compartí muchos momentos que quedarán en mi memoria. Por compartir sus experiencias y sabiduría conmigo, sus consejos y por las risas y la alegría cuando nos juntábamos a realizar los trabajos de grupo en casa.

A mis compañeras de asesoría, a quienes conocí más, por casualidades de la vida, y gracias a ello, hemos compartido gratos momentos que se quedarán conmigo siempre.

A la empresa Inversiones Santa Rosa, por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de desarrollarme como profesional, por enseñarme a enfrentar mis miedos y confiar tanto en mí durante estos dos años.

Gracias a Todos.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

### DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Ana Abigail Beltrán Loli con DNI N° 71454318, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis, son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual, me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, Diciembre 2017



---

ANA ABIGAIL BELTRÁN LOLI

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con las normas del Reglamento de la elaboración y sustentación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la carrera de Contabilidad de la Universidad César Vallejo. Presento ante ustedes, la tesis titulada: **Evaluación del Control Interno y su influencia en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., Chimbote 2017**, el mismo que ha sido elaborado con el propósito de obtener el título de Contador Público.

El presente trabajo de investigación es tipo descriptiva - correlacional, dónde se determinará si el Control Interno influye en la Gestión Administrativa de la empresa Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

Para la elaboración y desarrollo de éste trabajo, se ha aplicado procesos y procedimiento convencionales y establecidos por los distintos autores. Para llegar a solucionar el problema, objetivos, e hipótesis el trabajo se ha desarrollado de manera tal, que sea lo más entendible y productivo posible.

Respetados señores, miembros del jurado espero que esta investigación luego de ser evaluada merezca su aprobación.

Atentamente.

Ana Abigail Beltrán Loli



## ÍNDICE

|   |             |
|---|-------------|
| <b>PÁGINA DEL JURADO.....</b>   | <b>ii</b>   |
| <b>ACTA DE SUSTENTACIÓN.....</b>  | <b>iii</b>  |
| <b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO<br/>INSTITUCIONAL UCV.....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>DEDICATORIA.....</b>   | <b>v</b>    |
| <b>AGRADECIMIENTO.....</b>  | <b>vi</b>   |
| <b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>PRESENTACIÓN.....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>ÍNDICE.....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>RESUMEN.....</b>   | <b>xi</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>  | <b>xii</b>  |
| <b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>13</b>   |
| <b>1.1. Realidad Problemática:.....</b>   | <b>14</b>   |
| <b>1.2. Trabajos Previos.....</b>   | <b>17</b>   |
| <b>1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA:.....</b>  | <b>20</b>   |
| <b>1.3.1. CONTROL INTERNO .....</b>   | <b>20</b>   |
| ❖ Control:.....   | 20          |
| ➤ DEFINICIONES DE CONTROL INTERNO: .....  | 20          |
| ➤ CARACTERÍSTICAS: .....  | 20          |
| ➤ CLASIFICACIÓN: .....  | 21          |
| ➤ OBJETIVOS:.....   | 21          |
| ➤ IMPORTANCIA: .....  | 22          |
| ➤ Riesgos: .....  | 22          |
| ➤ Definición: .....   | 22          |
| ➤ Tipos de Riesgos:.....  | 23          |
| ➤ INFORME COSO II: .....  | 23          |
| ➤ Antecedentes: .....   | 24          |
| ➤ Administración de Riesgos: .....  | 24          |
| ➤ Ventajas:.....  | 25          |
| ➤ Limitaciones: .....   | 26          |

|   |            |
|---|------------|
| ➤ Componentes:.....                                   | 27         |
| - Ambiente Interno:.....                              | 27         |
| - Establecimiento de Objetivos: .....                 | 27         |
| - Identificación de Eventos .....                     | 28         |
| - Evaluación de riesgos:.....                         | 28         |
| - Repuesta al riesgo: .....                           | 29         |
| - Actividades de Control: .....                       | 29         |
| - Información y comunicación:.....                    | 29         |
| - Supervisión:.....                                   | 29         |
| ➤ MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO: .....    | 30         |
| - Cuestionario: .....                                 | 30         |
| - Descriptivo:.....                                   | 30         |
| - Gráfico:.....                                       | 31         |
| 1.3.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA: .....                  | 31         |
| ➤ DEFINICIÓN: .....                                   | 31         |
| ➤ ADMINISTRACIÓN:.....                                | 31         |
| ➤ CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA: ..... | 32         |
| ➤ IMPORTANCIA:.....                                   | 33         |
| ➤ PROCESOS ADMINISTRATIVOS:.....                      | 33         |
| ➤ GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:.....                      | 35         |
| ➤ GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:.....                    | 35         |
| ➤ GESTIÓN DE RECUSOS HUMANOS POR COMPETENCIA:.....    | 36         |
| <b>II. MÉTODO.....</b>                                | <b>39</b>  |
| <b>III. RESULTADOS.....</b>                           | <b>44</b>  |
| 3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS:.....                     | 51         |
| <b>IV. DISCUSIÓN.....</b>                             | <b>92</b>  |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>                           | <b>104</b> |
| <b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>                      | <b>106</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>          | <b>109</b> |
| <b>VIII. ANEXOS .....</b>                             | <b>115</b> |

## RESUMEN

En la actualidad, el control interno se ha convertido en una herramienta imprescindible e importante en las empresas para el logro de los objetivos, para la utilización de los recursos y ser más productivos, además permite detectar posibles riesgos, errores, desviaciones que impiden que la empresa alcance los resultados esperados. Por otra parte, la gestión administrativa permite que todos los miembros trabajen en conjunto para perseguir un solo fin, un solo objetivo en la empresa.

El objetivo general del presente trabajo de investigación es el Evaluar el Control Interno y determinar su influencia en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. No obstante como una forma de alcanzar dicho objetivo general se ha aplicado los siguientes objetivo específicos: (1) Evaluar el control Interno del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. (2) Evaluar la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. y (3) Determinar la influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

Se aplicó para éste trabajo de investigación instrumentos de recolección de datos tales como el cuestionario, teniendo como población a 6 trabajadores administrativos, y como muestra también a los 6 trabajadores del área administrativa; asimismo se aplicó una ficha de observación para verificar los documentos de gestión y planeamiento que posee la empresa. Las conclusiones de la investigación describe en el Control Interno, la inexistencia de documentos de gestión tales como MOF, ROF y MAPRO, asimismo, no se cuenta con una persona o un área que detecte los riesgos de fuentes externas como internas que impiden el logro de los objetivos. Para la gestión administrativa siendo unos de los principales problemas el no establecer objetivos estratégicos por cada área que cuente la empresa, además existe la inconformidad por parte de su personal por no realizar capacitaciones periódicas e incentivarlos por su desempeño laboral.

**Palabras Claves:** Control Interno, Gestión Administrativa, Objetivos, documentos.

## **ABSTRACT**

Currently, internal control has become an essential tool and most important in companies to achieve the objectives, errors and vulnerabilities that prevent the company from achieving the expected results. On the other hand, administrative management allows all members to work together to pursue a single purpose, a single objective in the company.

The general objective of this research work is to Evaluate the Internal Control and determine its influence on the Administrative Management of the Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. Not as a way to achieve the general objective has been given the classification of the persons specifically designated: (1) To evaluate the internal control of the Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. (2) Evaluate the Administrative Management of the Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. and (3) Determine the influence of Internal Control in the Administrative Management of the Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

It was applied to the research work in instruments of data collection such as the questionnaire, having as a population 6 administrative workers, and also the 6 workers of the administrative area; an observation form was also applied to verify the management and planning documents that the company has.

The conclusions of the investigation describe in the Internal Control, the inexistence of documents of management of histories like MOF, ROF and MAPRO, also, there is not a person or an area that detects the risks of external sources as those that imply the achievement of the objectives For the administrative management that is a primary problem, there is no strategic element for each area that counts the company, in addition there is disagreement on the part of its staff for not performing periodic training and incentives for their work performance.

**Keywords:** Internal Control, Administrative Management, Objectives, documents.

# **I.INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática:**

En la actualidad, las estaciones de servicios han tomado gran posicionamiento en el mercado a nivel nacional. La competencia cada vez es más grande dentro de este rubro, pero lo que permite que las empresas sobresalgan de otras, es el control y la gestión que tienen sobre las mismas, su capacidad de operar eficientemente, ofreciendo productos y/o servicios de calidad.

Según (Soriano, 2005), nos asevera lo siguiente:

Las estadísticas indican que, en promedio, el 80% de las Pymes fracasan antes de los cinco años y el 90% de ellas no llega a los 10 años. Para los analistas empresariales se orientan más en identificar las causas del fracaso en las propias Pymes y, en particular, en la capacidad de gestión de sus responsables.

### **A NIVEL INTERNACIONAL**

Debido al crecimiento económico mundial de los últimos años, las empresas se han visto en la necesidad de integrar en cada área de la empresa, un control que canalice sus operaciones y permita un trabajo eficiente con una mejora continua que conlleve al desarrollo organizacional y al cumplimiento de sus objetivos. El Control Interno asegura la confiabilidad de la información financiera, siendo éste imprescindible para la toma de decisiones.

(Briones, 2004) En un informe presentado a través del portal del Colegio de Contadores de México, establece la influencia del Control Interno en los fraudes:

Algunas de las pérdidas que tienen las empresas son originadas por fraudes cometidos ya sea por las personas que integran la organización, hasta la colusión con externos. Sin duda, las deficiencias en el control interno dan lugar a que se cometan fraudes, y cuando éstos son detectados, por lo regular se cuantifica el último o últimos cometidos, debido a que las fallas en el control hacen, en ocasiones, imposible cuantificar el valor real de lo defraudado, y es hasta ese momento cuando se implementan los mecanismos de corrección.  
(Parte introductoria, parr.1)

La empresa (Repsol, 2013), cuenta con mecanismos de Control Interno que permite prevenir, detectar e investigar casos de fraudes que se puedan producir, las distintas áreas de la empresa, realizan la evaluación del Sistema de control interno de la compañía y trabajan para monitorizar los modelos de control y cumplimiento de prevención. Asimismo, la empresa cuenta con un modelo de Control Interno sobre la Información financiera, supervisado por la Dirección Corporativa de Auditoría y Control, el modelo está formado por 981 controles, se actualiza, evalúa y certifica anualmente y sus resultados son reportados a los órganos de gobierno del Grupo Repsol. (parr. 3- 6).

En Brasil también se están adoptando medidas para incorporar prácticas de gestión para que las empresas petroleras alcancen sus metas y objetivos.

(Télam, 2014) “La empresa Petrobras, Graca Foster, detalló en una conferencia que tomarán medidas de Control Interno por posibles casos de corrupción. A la actualidad se han aplicado sesenta acciones relevantes para la mejoría de la administración de las empresas”. (parr. 1)

La implementación del Control Interno va a permitir que predominen medidas de seguridad frente los recursos financieros, materiales o técnicos de la empresa sin importan el giro del negocio a la cual se dedique. Promoverá la eficiencia organizacional.

## **A NIVEL NACIONAL**

Las estaciones de servicios han crecido considerablemente en los últimos años. Según un reporte que emitió (Osinergmin,2016) el sector de hidrocarburos representó para el año 2015 el 3.4% de Producto Bruto Interno (PBI), siendo uno de los principales recaudadores del Impuesto Selectivo al Consumo (ISC) con un 28% del total, sufriendo gran variación desde el 2009. (parr. 1).

Frente a este crecimiento y perteneciente al rubro de hidrocarburos es importante analizar el control interno sobre los mimos, la manera en la que operan, su responsabilidad social según la magnitud de la empresa, la seguridad brindada a sus trabajadores y consumidores.

La empresa Petroperu (2010) se comprometió en establecer un Sistema de Control interno como instrumento de gestión para proteger sus recursos, verificar la exactitud, necesidad y oportunidad de su información financiera y de gestión. (parr. 2).

En un informe que emitió (Osinergmin, 2017), indicaron lo siguiente:

Estamos realizando supervisiones a nivel nacional. A la fecha hemos cerrado 72 grifos, y aplicado el cierre parcial a otros 14, por presentar las condiciones inseguras contempladas en la lista elaborada por nuestra institución. No podrán volver a operar hasta que corrijan todas las deficiencias identificadas. Las capacitaciones y supervisiones continuarán, a fin de que los usuarios puedan recibir siempre un servicio seguro. (parr. 1)

## **A NIVEL LOCAL**

La empresa a investigar se dedica a la venta al por menor de combustible, ubicada en la ciudad de Chimbote, desde hace 19 años. La cual, tiene la problemática de un control interno deficiente y empírico, pero además es necesario evaluar la incidencia en la gestión administrativa. Por ello, se hace necesario la investigación en la empresa.

Asimismo, la empresa no cuenta con documentos de gestión que delegue y estipule cuales son las funciones del personal y el área que le corresponde

Como consecuencia de un control interno deficiente la empresa no trabaja eficientemente para poder competir con las otras estaciones que se ubican considerablemente cerca.

Este informe de investigación tiene relevancia porque permite conocer y evaluar los principales problemas de la empresa Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. a través de ciertos criterios obtenidos mediante la investigación.



## 1.2. Trabajos Previos

### A NIVEL INTERNACIONAL

- **Título:** “Diseño de un Sistema Contable, Administrativo y de Control Interno para la Estación de Servicios (Gasolinera) Petrocomercial Morejon 1 de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbadura, Ecuador.”
- **Autora:** Portilla, Ch. Mayra A.
- **Año:** 2014
- **Conclusiones:**
  - La falta de un manual de organizacional y funcional en la Estación de Servicios y un Reglamento Interno desactualizado, no permite que exista una adecuada comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos.
  - La gasolinera no ha visto la necesidad de elaborar un organigrama funcional acorde a sus actividades, ya que nadie se lo ha sugerido, lo que delimita las responsabilidades en cada empleado.
  - La estación no cuenta con una filosofía empresarial escrita en la que se determine la visión y misión, ya que solo la conocen verbalmente el gerente y contador, lo cuales no han sabido comunicar a ninguno de sus empleados.
  - La gasolinera dispone de escasas normas de control interno, afectando de esta manera la eficiencia y productividad en cada área.
  - El personal es capacitado en temas relacionados en seguridad industrial el cual es facilitado por agentes externos.

## **A NIVEL NACIONAL**

- **Título:** “Control Interno y la influencia en los niveles de abastecimiento e inspección de los inventarios en la empresa de servicios de campamentos petrolero Pucallpa S.A.C.”
- **Autora:** Mariños, E.
- **Año:** 2004
- **Conclusiones:**
  - La empresa cuenta con Control Interno que proporciona seguridad razonable en cuanto a sus estados financieros, de la misma manera que muestra la situación real de la empresa, y gracias a ello han podido planificarse a través del tiempo.

## **A NIVEL LOCAL**

- **Título:** “Diagnóstico y Propuesta de un Control Interno para el área de ventas en la empresa Estación Servicios Señor de la Soledad S.R.L, periodo 2013”
- **Autora:** Huerta Otoy, Carlos
- **Año:** 2013
- **Conclusiones:**
  - ❖ La estación viene realizando el control interno de acuerdo a las experiencias de la Gerencia, no son basados en conceptos o bajo fundamentos, asimismo, no cuenta con normativas difundidas a sus trabajadores para la realización de sus actividades de manera eficiente.
  - ❖ La empresa no ha divulgado los objetivos o la dirección que persiguen al personal de la empresa, por lo que no hay un compromiso para con la empresa. Tampoco identifiquen los posibles riesgos de acuerdo a la competencia del mercado.
  - ❖ En el área de ventas no se realiza actividades de control al personal no realiza un resumen de facturas emitidas, no cuenta con políticas, de tal manera que influye en la consecución de los objetivos.

❖ La comunicación e información que existe en la empresa no es la adecuada debido a que no cuenta con mecanismos diseñados para que se divulgue la información actualizada y requerida por otras áreas.

- **Título:** “Diagnostico y Propuesta de un Sistema de Control Interno en la empresa Incodiesel S.A.C., Chimbote- 2011”

- **Autora:** León Cipriano, Paola & Rivera Cárdena, Marcos

- **Año:** 2011

- **Conclusiones:**

La empresa cuenta con control Interno sólo en algunas áreas de la empresa. No hay control en el área de recursos humanos, como por ejemplo con el horario de entrada o salida de los trabajadores, no hay una adecuada coordinación en la ejecución de las actividades. No se tiene información oportuna y de confianza.

- **Título:** “Análisis del Sistema de Control Interno y su relación con la eficiencia de la Gestión Administrativa de la Empresa “Grifo Servicentro Jel” de Chimbote- 2010”

- **Autora:** Mejía Jaramillo, Karla.

- **Año:** 2010

- **Conclusiones:**

- ❖ El control Interno de la empresa es bastante favorable, puesto que se han adaptado procedimientos para mejorar el proceso de compra y venta en la empresa. La alta dirección está trabajando de manera eficiente permitiendo el desarrollo organizacional, están pendientes del día a día de la empresa y su participación en el mercado frente a sus competidores.

### 1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA:

#### 1.3.1. CONTROL INTERNO

❖ **Control:**

Es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. (Robbins & Coulter, 2009, p. 24)

➤ **DEFINICIONES DE CONTROL INTERNO:**

Coopers & Lybrand (1997), nos menciona que el Control Interno, es un proceso integral realizado por todos los miembros de la empresa, desde el titular, el personal administrativo, así como los operarios; para lograr los objetivos y metas trazadas. Es una serie de acciones que controla las actividades de cada nivel de la empresa, la información financiera y el cumplimiento de normas aplicables vigentes. (p. 16)

El Informe COSO nos indica que, el control interno proporciona seguridad razonable a la empresa, es decir, previene o detecta oportunamente irregularidades o cualquier error de manera que se obtengan y se logre los resultados esperados de la empresa haciéndose un uso adecuado de recursos. A su vez, permite que se obtenga información financiera confiable de acuerdo a leyes y regulaciones vigentes para la toma de decisiones. (Claros & León, 2012, p. 25).

La Contraloría General de la República (CGR, 2014), asevera que el Control Interno es efectuado por el titular, funcionarios y operarios de una entidad que permita adecuar una planificación para enfrentar y minimizar futuros y posibles riesgos en las operaciones de gestión para alcanzar los objetivos y metas trazadas. (p.10).

➤ **CARACTERÍSTICAS:**

Armada et al. (2005) en una investigación determinaron las siguientes características del Control Interno:

- El Control Interno, es un proceso.
- Es ejecutada por cada área de la empresa.

- El funcionario responsable de dirigir cada área de la empresa, también es responsable del control interno ante su jefe inmediato.
- Todos los trabajadores son partícipes de la ejecución del Control Interno, sin importar su rango ocupacional.
- Proporciona seguridad concerniente al logro de los objetivos establecidos, de manera general, así como por cada área de la empresa.
- Pretende que los colectivos fortalezcan su autoridad, liderazgo y el autocontrol con los demás. (p. 3-4)

#### ➤ **CLASIFICACIÓN:**

Para Fernández et. al. (2006) existen dos clasificaciones del Control Interno:

- **Control Interno Contable:** Son todos los métodos y procedimientos que salvaguardan los activos de la empresa, garantizan que información financiera y económica sea confiable y razonable, cumpliendo las normas contables vigentes.
- **Control Interno Administrativo:** Son todos aquellos procedimientos y métodos que asegura que la empresa opere eficaz y eficientemente. Asimismo, controla el cumplimiento de las directrices dadas por la Dirección de la empresa. (p. 189).

#### ➤ **OBJETIVOS:**

Según Mantilla (2005), menciona que los objetivos del control interno, están divididos en tres categorías que están relacionados entre sí, para alcanzar los resultados esperados.

- **Efectividad y eficiencia de las operaciones:** Se orienta en el cumplimiento de los objetivos.
- **Confiable de la Información Financiera:** Se refiere al buen manejo contable, es decir desde su registro hasta la presentación oportuna de la información financiera, reflejando la situación económica real de la empresa.

- **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables:** Es aplicable a todas las normas vigentes de las cuales está sujeta la empresa por el giro del negocio, naturaleza. (p.4)

➤ **IMPORTANCIA:**

La importancia del control interno para González (2013), trasciende en la necesidad de accionar anticipadamente antes futuros riesgos en las cuáles pueda ser afectada las organizaciones, sean privadas o públicos. Por ellos se establece la importancia relacionados a los objetivos del control interno:

- Protege los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- Asegura la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la Dirección para la toma de decisiones.
- Promueve y evalúa la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- Vela porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantiza la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- Define y aplica medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Vela porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional. (parr. 1-6)

❖ **Riesgos:**

➤ **Definición:**

Para Iván Rodríguez (2014), el riesgo es la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las unidades, personas, organizaciones o entidades. Cuanto mayor es la vulnerabilidad mayor es el riesgo, pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro. Por tanto, el riesgo se refiere sólo a la teórica "posibilidad

de daño" bajo determinadas circunstancias, mientras que el peligro se refiere sólo a la teórica "probabilidad de daño" bajo esas circunstancias. (parr. 2)

➤ **Tipos de Riesgos:**

La Federación Internacional de Contabilidad (IFAC, 2007), establece los siguientes tipos de riesgos:

- **Riesgo Inherente:**

Es la susceptibilidad de un saldo de cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o en el agregado cuando se acumule con representaciones erróneas en otros saldos o clases, suponiendo que no hubiera un control interno relacionado. (p.96)

- **Riesgo Inherente:**

Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no se prevenga o detecte y corrija oportunamente por el control interno de la entidad. (p. 102)

- **Riesgo Detección:**

Es el riesgo de que un auditor no detecte una representación errónea que exista en una aseveración y que pudiera ser de importancia relativa, ya sea en lo individual o cuando se acumula con otras representaciones erróneas. (p. 105)

➤ **INFORME COSO II:**

➤ **Informe COSO:**

Según Caballero (2011), nos menciona que el Informe COSO, es un documento que contiene las principales directivas para la implementación, gestión y control de un sistema de control.

Debido a la gran aceptación de la que se ha gozado, desde su publicación en 1992, el Informe COSO se ha convertido en el estándar de referencia.

Existen dos versiones del Informe COSO. La versión de 1992 y la versión del 2004, el cual es diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización, orientada al logro de los objetivos del negocio.

➤ **Antecedentes:**

Hacia fines de Setiembre del 2004, como respuesta a una serie de irregularidades que provocaron pérdidas importantes a inversionistas, empleados y otros grupos de interés.

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management- Integrated Framework, el cual amplía el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.

En setiembre de 2004 se publica el estudio ERM (Enterprise Risk Management) como una ampliación de COSO I. (parr. 1-5)

✚ **Administración de Riesgos:**

Estupiñán (2006), menciona que el COSO para mejorar las medidas de Control en las Organizaciones, ha desarrollado una estructura conceptual para la Administración de Riesgos denominada E.R.M.

El ERM identifica, evalúa, mide y reporta amenazas que puedan afectar el logro de los objetivos. La gestión de riesgo empresarial es efectuada por todo el personal tanto de la plana administrativa como operaria. Diseña una estrategia para la identificación de eventos potenciales que puedan afectar el logro de los objetivos.



Todas las empresas sin importar el giro del negocio o el fin que persigan, deben crear valor a la empresa para su grupo de interés, llámese proveedores, dueños o accionistas; pudiendo enfrentar y superar cualquier incertidumbre, desafiándolas para proveyendo una estructura conceptual, para enriquecer su capacidad de general valor, haciendo que la gerencia trate de manera efectiva la incertidumbre que representan los riesgos y oportunidades de la empresa.

Los riesgos se clasifican en cuatro tipos, riesgo de reputación, riesgo de mercado, el riesgo de crédito y el riesgo operacional en todas sus divisiones. Para prevenir, detectar y mitigar los riesgos, el ERM determinó 8 componentes. (p. 18)

▪ **Ventajas:**

Argandoña (2010), nos menciona que son múltiples las ventajas de la administración de riesgos, de las cuales tenemos:

- Administración efectiva de los hechos futuros que impliquen incertidumbre.
- Minimizar los riesgos que atentan contra el logro de los objetivos de la entidad.
- Anticiparse a posibles pérdidas y gastos excesivos, en tecnología, recursos y activos, entrega defectuosa de bienes y servicios a la población, e incumplimiento de los objetivos e insatisfacción de usuarios.
- Prevenir la pérdida de imagen de la organización, así como la reputación de Directivos, funcionarios y servidores.
- Mitigar los daños ambientales o gestión inadecuada para la conservación del medio ambiente y las contingencias legales.
- Dar una respuesta oportuna a los cambios de entorno, tales como, los factores económicos, políticos, culturales, social -demográfico, tecnología.
- Promover la iniciativa al cambio en el personal de la entidad o la innovación de los procesos y productos o servicios de la entidad.

- Ayuda a la disminución de impactos repentinos, desastres, sorpresas.
- Contribuye con el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales de la empresa a través de la prevención y administración de riesgos. (p. 497- 498)

▪ **Limitaciones:**

En una publicación realizada por Ballesteros (2014), establece lo siguiente:

El Marco reconoce que, si bien el control interno ofrece garantías razonables de lograr los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede prevenir el mal juicio o sus decisiones, o eventos externos que pueden causar una organización de no lograr sus objetivos operativos. En otras palabras, incluso un sistema efectivo de control interno puede experimentar un fallo. Las limitaciones pueden resultar de la:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno
- La realidad de que el juicio humano en la toma de decisiones puede ser culpable y sujeto a sesgos
- Las averías que se pueden producir debido a errores humanos como simples errores
- Capacidad de gestión para anular el control interno
- Capacidad de gestión, otro personal y / o de terceros para eludir los controles a través de la colusión
- Los eventos externos fuera del control de la organización

Estas limitaciones impiden tener la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona razonable, pero no absoluta seguridad. A pesar de estas limitaciones inherentes, la gestión debe ser consciente en la selección, desarrollo e implementación de controles que reduzcan al mínimo, en la medida de lo posible, estas limitaciones. (parr. 1-3)

## ▪ Componentes:

Para Abella (2006) describe los siguientes 8 componentes:

### - **Ambiente Interno:**

Es la base sobre la que se sitúan los otros 7 elementos, de manera que influye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia. En el entorno de ese ambiente interno, la dirección establece la filosofía que pretende establecer en materia de gestión de riesgos, en función de su cultura y su apetito de riesgo.

### - **Establecimiento de Objetivos:**

Se deben establecer los objetivos para que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impiden la consecución de los objetivos. Deben estar alineados con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión establecidas. (p. 22- 23)

Nosotros consideramos que en toda entidad es necesario el establecimiento de los objetivos ya sea general o por actividades relevantes en la empresa. Toda entidad enfrenta riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas y estas deben ser evaluados por la gerencia.

Gutiérrez (2012), establecen los siguientes objetivos:

- i) **Objetivos Estratégicos:** Estos objetivos están relacionados con metas de alto nivel, que están alineadas con la misión.
- ii) **Objetivos Operaciones:** Estos objetivos están relacionados por el uso eficiente de sus recursos, se ven influenciados directamente con el entorno empresarial, económico, social, tecnológico en los cuales la entidad se ve envuelta. Dado que estos objetivos van a involucrar la mayor parte de los recursos de la entidad, si no son claros o no se encuentran bien establecidos o definidos, la entidad corre el riesgo de estar utilizando y aplicando erróneamente los recursos.

- iii) **Objetivos con la Información Financiera:** se refieren a la preparación de los estados financieros confiables. Estos objetivos se encuentran enmarcados en el cumplimiento de obligaciones externas, dado que se deben someter a una serie de certificaciones y controles con el fin de proporcionar información confiable a agencias gubernamentales evaluadoras y otras que utilizan éstos para basar sus evaluaciones y aprobaciones.
- iv) **Objetivos de cumplimiento:** son referidos al cumplimiento de las leyes, reglamentación y normativas establecidas para el funcionamiento de la entidad. (parr. 6- 10)

- **Identificación de Eventos**

Argandoña (2010), menciona que en la empresa debe identificar aquellos eventos que tienen un impacto negativo en la empresa, los cuáles se llaman riesgos o aquellos tengan un gran impacto positivo dentro de la entidad, llámese oportunidades. Las identificaciones de eventos son tanto externas como internas. Las oportunidades se reenvían hacia las estrategias fijadas por la dirección para fijar los objetivos de la entidad. (p. 562)

- **Evaluación de riesgos:**

Según Abella (2006) establece que para poder establecer el efecto que determinados acontecimientos puedan tener, en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde la doble perspectiva de su impacto económico y de la probabilidad de ocurrencia de los mismos. Para ello es necesaria una adecuada combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. La evaluación de riesgos de centrará inicialmente en el riesgo inherente (riesgo existente antes de establecer mecanismos para su mitigación), y posteriormente en el riesgo residual (riesgo existente tras el establecimiento de medidas de control).

- **Repuesta al riesgo:**

La dirección debe evaluar la respuesta al riesgo de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir, compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual.

- **Actividades de Control:**

Son todas las políticas y procedimientos que aseguran que la respuesta al riesgo ha sido la adecuada y conveniente para la empresa. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones

- **Información y comunicación:**

La adecuada información es necesaria a todos los niveles de la organización, de cara a una adecuada identificación, evaluación y respuesta al riesgo que permita a la compañía la consecución de sus objetivos. Además, para conseguir que ERM funcione de manera efectiva es necesario un adecuado tratamiento de los datos actuales e históricos, lo que implica la necesidad de unos sistemas de información adecuados. Por su parte, la información es la base de la comunicación que implica una adecuada filosofía de gestión integral de riesgos.

- **Supervisión:**

La metodología ERM debe ser monitorizada, para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo. (p.23)

Para Argandoña (2010), toda la administración de riesgos corporativos se monitorea, realizando en ella las modificaciones que sean necesarias. De este modo, se puede reaccionar dinámicamente y cambiar si varían las circunstancias. Este monitoreo se lleva a cabo a través de actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes de la administración de riesgos corporativos o una combinación de ambas actuaciones. (p. 563)

➤ **MÉTODOS DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO:**

En una investigación realiza por Amador (2002), establece los siguientes tres métodos de evaluación del Control Interno:

❖ **Cuestionario:**

Tiene como base específica el considerar que existen procedimientos de uso general en las Organizaciones y de acuerdo a ello se adecuan en preguntas, por consiguiente, existiendo una respuesta afirmativa significa que ese este cumplimiento y de ser negativa alude a su inexistencia o en su defecto al incumplimiento.

**i. Ventajas:**

- ✓ Facilidad en su aplicación
- ✓ Rapidez en resultados

**ii. Desventajas:**

- ✓ Se refiere a Controles existentes
- ✓ La respuesta es precisa
- ✓ En ocasiones no está actualizado

❖ **Descriptivo:**

Se distingue porque presenta en forma detallada el proceso que está aprobado seguir en una actividad, adicionando las formas y prácticas de trabajo, normas, políticas, métodos, programas específicos, división de trabajo y responsabilidad.

Tiene especial aplicación en donde los procedimientos son extensos.

**i. Ventajas:**

- ✓ Analiza actividades
- ✓ Detalla procesos por escrito
- ✓ Describe normas de Control

**ii. Desventajas:**

- ✓ Al existir procesos amplios se complica la descripción
- ✓ Estilo de redacción
- ✓ Comprensión de la descripción del proceso

❖ **Gráfico:**

Tiene como premisa fundamental el presentar en forma ilustrativa la secuencia Ordenada de pasos a seguir en una actividad, en tal forma que se distinga perfectamente su orden previsto.

**i. Ventajas:**

- ✓ Delimita pasos a seguir
- ✓ Ilustra pasos de operaciones
- ✓ Utiliza simbología

**ii. Desventajas**

- ✓ Utilización de lenguaje gráfico deficiente
- ✓ Comprensión de la presentación gráfica (p. 90)

**1.3.2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA:**

➤ **DEFINICIÓN:**

Según Ánzola (2002) define a la Gestión Administrativa como todas las acciones que hacen o ejecutan un grupo de personas, para el logro de sus objetivos y metas, mediante el desempeño de las cuatro funciones esenciales, tales como: la planeación, organización, dirección y control. (p. 70)

Por otra parte, Hurtado (2008) asevera que la Gestión Administrativa son acciones realizadas por el ser humano para establecer roles para una sociedad mejor, organizaciones efectivas y competitivas ante un mercado moderno y poco conocido. (p. 51)

Asimismo, nosotros consideramos que la Gestión Administrativa como una de las actividades esenciales dentro de la empresa, debido a que ésta permitirá direccionarnos hacia el cumplimiento de metas y objetivos, nos permitirá medir el desempeño de las operaciones y el grado de cumplimiento de las funciones de los gerentes dentro de la empresa.

➤ **ADMINISTRACIÓN:**

Segú (Hitt, Black & Porter, 2006) consideran a la administración como: "El proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional". (p.8)

➤ **CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA:**

En un artículo virtual publicado por Gutiérrez (2017) establece las siguientes características:

- **Universalidad:** El fenómeno administrativo se da donde quiera que existe una organización porque siempre debe existir coordinación sistemática de medios. La administración se da por lo mismo en el Estado, en el ejército, en la empresa, en las instituciones educativas, en una comunidad religiosa, etc.
- **Especificidad:** A pesar que la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de distinta índole, el elemento administrativo es específico y distinto a los que acompaña.
- **Valor instrumental:** Es un instrumento para llegar a un fin ya que su finalidad es eminentemente práctica y mediante ella se busca obtener determinados resultados previamente establecidos.
- **Flexibilidad:** Se adapta a las necesidades particulares de cada organización.
- **Intangibilidad:** No se puede tocar, sino que su presencia queda evidencia por el resultado de los esfuerzos.
- **Unidad Jerárquica:** Todos los que poseen carácter de jefes en una organización, participan en diversos grados y modalidades, de la misma administración. Así, en una organización forman un solo cuerpo administrativo, desde el presidente, hasta el último supervisor, respetándose siempre los niveles de autoridad que están establecidos dentro de la organización.
- **Unidad temporal:** Aunque se diferencian etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, este es único y, por lo mismo, en todo instante de la operación de una organización se están dando, en mayor o menor proporción, todos o la mayor parte de los elementos administrativos. Así, al hacer los planes, no por eso se deja de mandar, de controlar, de organizar, etc. Por lo mismo, se puede afirmar que es un proceso interactivo y dinámico. (p. 1)



➤ **IMPORTANCIA:**

Rodríguez (2015) menciona que uno de los factores de la empresa desde finales del siglo XIX para lograr el éxito es tener una buena Gestión Administrativa. La gestión administrativa se rige principalmente en cuatro funciones principales que asegura alcanzar los objetivos mediante el uso adecuado de los recursos de la empresa.

La administración moderna lo que busca es construir una sociedad económica mejor, con normas mejoradas que permita la administración de un gobierno eficaz y mejor para todos. Para ello la supervisión en las empresas principalmente se enfoca en perseguir una administración efectiva para lograr los objetivos económicos, sociales y políticos. (parr. 2-7)

➤ **PROCESOS ADMINISTRATIVOS:**

En el estudio de George Terry (como se cita en Cruz, 1983) se encontró los siguientes procesos:

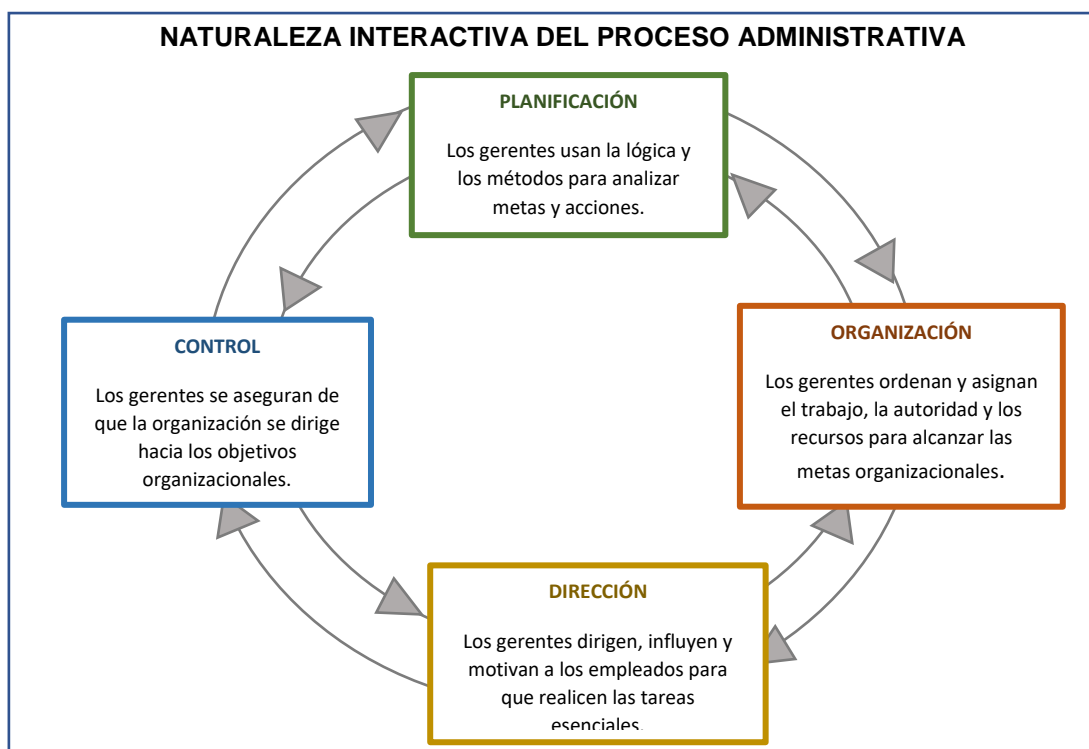
- **Planeación:** A través de la planeación la organización se fija una meta. Y definen acciones a partir de estrategias que conduzcan al logro de los objetivos de la organización. Los planes son una guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos; conduce a que los miembros de la organización desempeñen sus actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, permite que el avance hacia los objetivos pueda ser controlado y medido de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas. La planificación proyecta una imagen de las circunstancias futuras deseables, dado los recursos actualmente disponibles, las experiencias pasadas, etc.
- **Organización:** Es el proceso para distribuir el trabajo, autoridad y recursos entre todos los miembros de la empresa, a fin de lograr las metas trazadas. La organización produce la estructura de las

relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.

- **Dirección:** Implica motivar al personal de la empresa para el logro de los objetivos, determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, implantar estrategias para la solución de problemas. (p. 34)

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo. (Stoner et. al., 2009, p. 13)

- **Control:** Es el proceso que aseguran que las actividades guíen a la empresa al logro de los objetivos, y se ajusten a las actividades planeadas. (p. 34)



Elaborado por: Stoner et. al. (2009)

➤ **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:**

Bustelo y Amarilla (2001), definen a la Gestión del Conocimiento, como todo conjunto de actividades con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización, en los cuales los individuos trabajan conjuntamente para lograr alcanzar los objetivos, sean estos de corto, mediano o largo plazo. Todo ello, implica en la calidad de las comunicaciones y los recursos humanos, salvaguardando los recursos de la empresa. (p. 226- 230)

➤ **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

En una investigación realizada Chiavenato (2002), menciona a la Gestión del Talento humano, es un área situacional, debido a que es dependiente a la cultura de cada organización, el giro del negocio de la empresa, estructura organizacional adoptada, entre otras variantes importantes.

La gestión del Talento Humano es uno de los aspectos más importantes y sensibles porque de este dependen la manera en cómo se desempeñan el personal, teniendo en consideración las actitudes que adoptan para realizar el trabajo, habilidades, aptitudes (p. 6)

❖ **Objetivos:**

Menciona que el área de recursos humanos debe contribuir al cumplimiento de los objetivos, y al trabajo eficiente de las actividades u operaciones que realiza la empresa, por ello, establece los siguientes objetivos:

- Debe ayudar a la empresa a definir sus objetivos, su misión para que tengan una dirección en el cual debe basarse sus operaciones o actividades.
- Suministrar a la organización personal capacitada y sobre todo motivada para la realización adecuada de sus funciones.

- Administrar a la empresa al cambio, debido a la época de cambios continuos, la empresa debe estar preparada a enfrentar los desafíos tecnológicos, económicos, culturales o políticos.

El objetivo de la Gestión del Talento humano, es principalmente establecer las necesidades de la organización, y a través de ello permitir la mejora continua en cuanto al capital humano, potenciándolos para un mejor desempeño en cuanto a sus actividades, realizando estrategias para lograr el desarrollo en la organización.( Chiavenato, 2002, p.10)

### ➤ **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIA:**

En el estudio de Mamolar (como se cita en Moreno, Pelayo y Vargas, 2004) asevera que las competencias en cuanto a las actitudes, conocimientos, habilidades e intereses del capital humano, son partes de la Gestión de Recursos Humanos.

Lo que permite que la empresa este alineada a la estrategia que persigue el negocio, es debido al nuevo enfoque de la Gestión de Recursos Humano presentándose como una herramienta útil y eficaz, que conlleva a la formulación, desarrollo de las competencias y habilidades del personal.

La dimensión estratégica del negocio, la dimensión humana y la comportamental es contemplada de forma integrada a la Gestión de Recursos Humanos basada en las competencias. (p.21)

Asimismo, nosotros consideramos que el capital humano es esencial para poner ejecución las estrategias establecidas por la dirección que conllevarán a la consecución de los objetivos y fines de la empresa.

#### ❖ **Competencia:**

Según Santos (2001) establece que son un conjunto de habilidades y capacidades corporativas que permiten llegar a satisfacer las necesidades de los clientes, y de alguna manera son difíciles de imitar por sus competidores, permite que la organización se expanda a nuevos mercados, con otra perspectiva. (p. 90).

#### **1.4. Formulación del Problema:**

¿Cómo influye el Control Interno en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.?

#### **1.5. Justificación del Estudio:**

- **Teórica:**

El presente trabajo presenta conceptos básicos acerca del Control Interno y de la Gestión Administrativa, su conceptualización, características, principios, la clasificación de la misma, y la estructura de cada tema en relación a las variables. Luego se procedió a la evaluación del Control Interno y ver cómo influye en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

- **Práctica:**

El presente trabajo nos permitió conocer las deficiencias que presenta el Grifo Inversiones Santa Rosa, generados por contar con un Control Interno deficiente y empírico, y como afecta éste en la Gestión Administrativa. Con la finalidad de proporcionar un manejo eficiente y productivo en cada área de la empresa.

- **Metodológica:**

En la siguiente investigación se utilizó la recolección de datos (ficha de observación, cuestionarios) para las variables de estudio, que además servirán para futuras investigaciones.

#### **1.6. Hipótesis:**

- **Hipótesis Central:**

El Control interno influye en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

- **Hipótesis Nula:**

El Control Interno no influye en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

## **1.7. Objetivos:**

### **1.7.1. Objetivo General:**

Evaluar el Control Interno y determinar su influencia en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

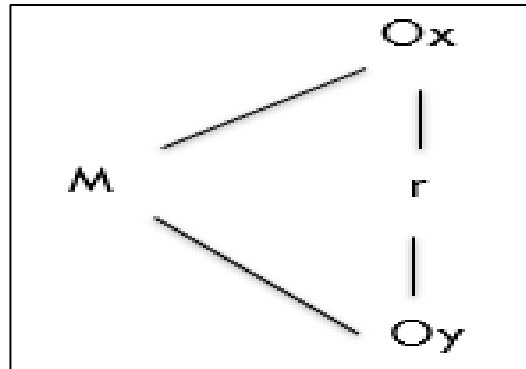
### **1.7.2. Objetivo Específico:**

- a.** Evaluar el Control Interno del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.
- b.** Evaluar la Gestión Administrativa en el Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.
- c.** Determinar la influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

## **II. MÉTODO**

### 2.1. Diseño de Investigación:

El presente trabajo es tipo Descriptivo – Correlacional ya que describe los hechos observados y estudia la relación entre dos variables.



**Dónde:**

**M** : Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

**Ox:** Control Interno

**Oy:** Gestión Administrativa

**r:** Influencia



## 2.2. Variables, operacionalización:

| VARIABLE                      | DEFINICIÓN CONCEPTUAL  | DEFINICIÓN OPERACIONAL  | INDICADORES   | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------|--|---|---|--------------------|
| <b>CONTROL INTERNO</b>        | El control interno es efectuado por el titular, funcionarios y operarios de una entidad que permita adecuar una planificación para enfrentar y minimizar futuros y posibles riesgos en las operaciones de gestión para alcanzar los objetivos y metas trazadas. La Contraloría (2014, p.10). | Son un conjunto de acciones realizadas por todo el personal, que permiten tener un control de todas las actividades que se ejecutan en una empresa o en una entidad para lograr alcanzar los objetivos.                             | Ambiente de Control<br>Establecimiento de objetivos<br>Identificación de Eventos<br>Evaluación de los Riesgos<br>Respuesta al Riesgo<br>Actividades de Control<br>Supervisión<br>Comunicación | Ordinal            |
| <b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> | Hurtado (2008, p. 51) La Gestión Administrativa son acciones realizadas por el ser humano para establecer roles para una sociedad mejor, organizaciones efectivas y competitivas ante un mercado moderno y poco conocido.  | Son un conjunto de acciones en el gerente o directivo ejecutan actividades de acuerdo al proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control para el desarrollo de la empresa y el cumplimiento de los objetivos. | Planeación<br>Organización<br>Dirección<br>Control  | Ordinal            |

### 2.3. Población y Muestra

**Población:** Está conformada por los 6 trabajadores que laboran en el área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L, así como todos los documentos de gestión de la empresa.

**Muestra:** Corresponde los 6 trabajadores del área administrativa más los documentos de gestión del periodo 2017 del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

| TÉCNICA  | INSTRUMENTO   |
|--|---|
| <b>OBSERVACIÓN</b><br>Es la adquisición activa de información a partir de los sentidos. (Heineman, 2003)   | <b>Ficha de Observación</b><br>Se elaboró una ficha de observación para verificar si se llevan de manera adecuada los procesos del Control interno en la Estación de Servicios Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. La ficha de observación es de naturaleza cuantitativa. |
| <b>ENCUESTA</b><br>El uso de la encuesta permite obtener gran cantidad de información sobre un grupo de sujetos. El registro de la información se realiza directamente por escrito, sea bajo formatos previamente codificados o generados por el propio respondiente. ( Yuni & Urbano 2006, pg.64) | <b>Cuestionario</b><br>Instrumento que sirvió para recolectar información, mediante una serie de preguntas acerca de la gestión administrativa, así como del Control Interno de la Estación de Servicios Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., Chimbote.                   |

**Fuentes:** En el presente trabajo de investigación se obtuvo información de las siguientes fuentes.

- Fuentes Primarias: es donde tenemos una información directa sobre el tema de investigación como son las preguntas a las personas.

- Fuentes Secundarias: esta fuente secundaria interpreta y analiza donde se obtendrá información de (libros de texto, artículos de periódicos y revistas críticas).

#### ❖ **Validez y Confiabilidad**

Para la validez se utilizó el juicio de expertos, que consiste en 03 personas conocedoras del tema, para que revisen los instrumentos, tales como el cuestionario y la ficha de observación a fin de que sea validado.

## **2. 5. Métodos de análisis de datos**

Para el presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva y la estadística inferencial a través de la teoría de la R de Pearson para la influencia, además para la presentación de la información empírica se hará a través cuadros y gráficos que contengan los resultados encontrados.

## **2.6.Aspectos Éticos:**

En el presente trabajo de investigación, todos los párrafos tomados de libros, tesis y páginas web fueron debidamente citados, respetando la propiedad intelectual de los autores, los principios de originalidad, creatividad y veracidad. Por tal motivo los datos que se recopilaron y analizaron fueron obtenidos de información fidedigna, y no fueron manipulados en orden de presentar los resultados deseados.

Tampoco perjudicó a la empresa, al recurso humano, económico y material de la misma, al contrario, ayudará a mejorar el control de sus actividades.

La ética es un valor que debe prevalecer en todo sentido de nuestra vida, es fundamental para llevar a cabo el trabajo de investigación y culminar satisfactoriamente con resultados que ayuden verdaderamente a la mejora de la calidad de servicio.

# **III. RESULTADOS**



|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>NOMBRE DE LA EMPRESA:</b>   | INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L.   |
| <b>NÚMERO DE RUC:</b>          | 20402786729   |
| <b>INICIO DE ACTIVIDADES:</b>  | 07/08/1998  |
| <b>ACTIVIDADES ECONÓMICAS:</b> | VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE   |
| <b>DOMICILIO FISCAL:</b>       | JR. MOQUEGUA NRO. 398 INT. 7 P.J.<br>FLORIDA BAJA ANCASH - SANTA - CHIMBOTE |
| <b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>    | KARINA RUEDA ARROYO   |

## **RESEÑA HISTÓRICA:**

La Estación De Servicios Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. quien utiliza el nombre corto de Santa Rosa E.I.R.L. se formó en 1998, siendo la apoderada de en entonces la Sra. TORRES ELLIS RUTH JANE, la empresa empezó sus actividades con un capital de S/.1,000.00 soles. Cuyo objeto de la empresa desde sus inicios fue la comercialización al por menor de combustible. En el año 2006 decidió trabajar bajo el nombre de una de las empresas más importantes en cuanto a la venta y compra de combustible se refiere, Primax. Asimismo, se decidió cambiar los equipos e incorporar surtidores con más alta calidad para mejorar el servicio al cliente.

Bajo las exigencias del mercado, la empresa decidió incorporar un nuevo producto que muchos de sus competidores ya contaban, como era el Gas Licuado de Petróleo (GLP), consigo, optaron por ampliar sus negocios y contar con una nueva sucursal en el año 2015, con la perspectiva de ser más moderno, éste nuevo grifo cuenta con un sistema de gestión que lleva el control de las ventas, compras, entre otros.

Actualmente la empresa se encuentra bajo el poder de Dorella Chu Rapizza.

## **SERVICIOS QUE BRINDA ACTUALMENTE LA EMPRESA:**

### **➤ VENTA AL POR MENOR DE COMBUSTIBLE**

- GASOHOL 90
- GASOHOL 95
- DIESEL B5
- GLP (GAS LICUADO DE PETRÓLEO)

### **➤ OTROS SERVICIOS:**

- AIRE
- AGUA
- SERVICIOS HIGIÉNICOS

**TABLA N° 01**

**RESULTADOS DE LA FICHA DE DOCUMENTOS APLICADA AL GRIFO**  
**INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L.**

| PREGUNTAS |   | SI | NO | OBSERVACIONES                          |
|-----------|---|----|----|--|
| N°        | ITEM  |    |    |  |
| 01        | Cuenta con Misión   | X  |    |  |
| 02        | Cuenta con Visión.  | X  |    |  |
| 03        | Cuenta con Valores  | X  |    |  |
| 04        | El grifo cuenta con objetivos estratégicos establecidos         | x  |    |  |
| 05        | El grifo cuenta con un organigrama.                             | X  |    |  |
| 06        | Cuenta con un código de ética profesional aprobado y difundido. | X  |    |  |
| 07        | La empresa cuenta con un Plan Estratégico                       | X  |    |  |
| 08        | La empresa cuenta con un Plan Operativo                         | X  |    |  |
| 09        | El grifo cuenta con ROF   |    | X  | No tienen capacitación para realizarlo |
| 10        | Cuenta con RIT  | X  |    |  |
| 11        | El grifo cuenta con MOF   |    | X  | No tienen capacitación para realizarlo |
| 12        | La empresa cuenta MAPRO.  |    | X  | No tienen capacitación para realizarlo |
| 13        | Cada área cuenta con controles internos por escrito.            |    | X  |  |
| 14        | Cuenta con un Plan de Capacitación por escrito                  | x  |    |  |

Fuente: Verificación en el Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote

**ANÁLISIS DE LA TABLA 01:**

De acuerdo a lo observado tenemos:

**En el código 09:** El grifo no cuenta con el Reglamento de Organización y funciones (ROF).

**En el código 11:** El grifo no cuenta con el Manual de Organización y funciones (MOF).

**En el código 12:** El grifo no cuenta con Manual de Procedimientos (MAPRO).

**En el código 13:** El grifo no cuenta con controles internos por escrito.

**TABLA N° 02**

**RESULTADOS DE LA FICHA DE PROCEDIMIENTOS APLICADA AL GRIFO**  
**INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L.**

| PREGUNTAS                    |  | SI | NO | OBSERVACIONES                                 |
|------------------------------|--|----|----|---|
| N°                           | ITEM   |    |    |   |
| AMBIENTE INTERNO             |  |    |    |   |
| 01                           | El grifo cuenta con un sistema de control interno.   |    | x  | No lo consideraban necesario                  |
| 02                           | La estructura organizacional se ha desarrollado sobre la base de la misión, objetivos y actividades del grifo y se ajusta a la realidad. | x  |    |   |
| 03                           | Se cuenta con un programa de inducción al personal que ingresa relacionado con el puesto y los principios éticos.                        | x  |    |   |
| 04                           | La autoridad y responsabilidad del personal están claramente definidas en los manuales, reglamentos y otros documentos normativos.       | x  |    |   |
| ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS |  |    |    |   |
| 05                           | Los objetivos y metas de los principales procesos y proyectos a cargo de la unidad administrativa son difundidos entre su personal       | x  |    |   |
| 06                           | La Dirección ha establecido y difundido lineamientos y políticas para la administración de riesgos.                                      |    | x  | No se abastecen con el personal.              |
| 07                           | La entidad cuenta y ha puesto en práctica un Plan de Administración de Riesgo.   |    | x  | No cuentan con un área específica para ello   |
| IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS    |  |    |    |   |
| 08                           | Se ha difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la empresa.                  |    | x  | No lo creen necesario.                        |
| 09                           | Se asignado una persona responsable o un área para la identificación de eventos.   |    | x  | No lo consideraban necesario o indispensable. |
| 10                           | Están identificados los riesgos significativos por cada objetivo.  |    | x  | Se han identificado de manera general.        |



|                                   |   |   |  |  |
|-----------------------------------|---|---|--|--|
| 11                                | Se han identificado los eventos negativos (riesgos) que pueden afectar el desarrollo de las actividades.  | x |  |  |
| 12                                | La empresa realiza alguna herramienta de diagnóstico para detectar posibles eventos positivos o negativos que tengan impacto en los objetivos.(como FODA u otros)                                 | x |  |  |
| <b>EVALUACIÓN AL RIESGO</b>       |   |   |  |  |
| 13                                | De los eventos identificados se ha determinado y cuantificado su probabilidad de ocurrencia e impacto, así como medidas necesarias para abordarlos.   | x |  |  |
| 14                                | Los riesgos, sus probabilidades de ocurrencia, impacto y cuantificación han sido registrados por escrito.   | x |  |  |
| <b>RESPUESTA AL RIESGO</b>        |   |   |  |  |
| 15                                | Se han establecido acciones necesarias para afrontar riesgos evaluados.   | x |  |  |
| 16                                | Se han definido lineamientos para efectuar seguimiento periódico a los controles desarrollados con respecto a los riesgos.  | x |  |  |
| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>     |   |   |  |  |
| 17                                | Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en manuales o directivas y han sido debidamente difundidos a los responsables. | x |  |  |
| 18                                | Se evalúan periódicamente las actividades y tareas asignadas a los responsables con el fin de que se estén desarrollando de acuerdo a las normas establecidas.                                    | x |  |  |
| 19                                | Se informa periódicamente a la gerencia respecto al avance del cumplimiento de objetivo y metas trazadas  | x |  |  |
| <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |   |   |  |  |
| 20                                | La información de Dirección y Administración es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones.   | x |  |  |
| 21                                | Se han diseñado, evaluado e implementado mecanismos para asegurar la calidad y suficiencia de la información.   | x |  |  |
| 22                                | Se revisan periódicamente los sistemas  | x |  |  |

|                                |  |          |  |  |
|--------------------------------|--|----------|--|--|
|                                | de información y de ser necesario se rediseñan para asegurar su adecuado funcionamiento.   |          |  |  |
| <b>SUPERVISIÓN Y MONITOREO</b> |  |          |  |  |
| <b>23</b>                      | El grifo cuenta con una planificación de sus actividades.  | <b>x</b> |  |  |
| <b>24</b>                      | Se realiza el seguimiento a la implementación de las mejoras propuestas a raíz de las deficiencias detectadas por el personal responsable. | <b>x</b> |  |  |
| <b>25</b>                      | El grifo efectúa periódicamente autoevaluaciones del personal, que le permite proponer planes de mejora que son ejecutados posteriormente. | <b>x</b> |  |  |
| <b>26</b>                      | Se implementan las recomendaciones producto de las evaluaciones realizadas.  | <b>x</b> |  |  |

Fuente: Verificación en el Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote

### **ANÁLISIS DE LA TABLA 02:**

De acuerdo a lo observado tenemos:

**En el código 01:** Se observó que el Grifo Inversiones Santa Rosa no cuenta con un sistema de control interno.

**En el código 06:** Se observó que el grifo no ha establecido lineamientos y políticas para administrar los riesgos que puedan afectar los objetivos de la empresa.

**En el código 07:** La empresa no ha puesto en práctica un Plan de administración de riesgos.

**En el código 08:** No se ha difundido en todas las áreas que cuenta la empresa, el concepto de riesgo.

**En el código 09:** En la empresa no se ha asignado a una persona responsable o un área cuya función sea identificar los riesgos que afecten a la empresa.

**En el código 10:** No se han identificados los riesgos por cada objetivo establecido por la empresa.

### 3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS:

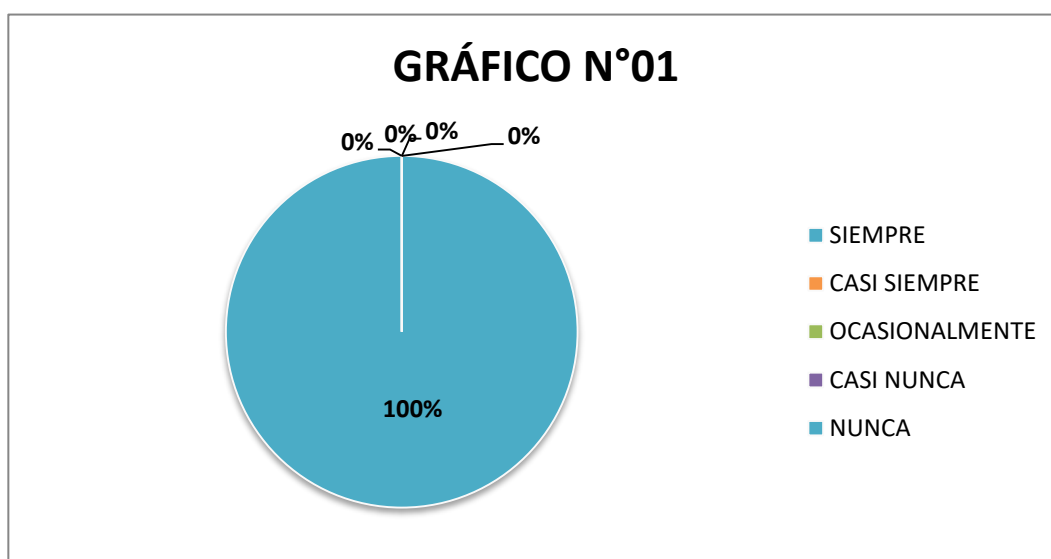
#### **RESULTADOS DEL CONTROL INTERNO APLICADA AL GRIFO** **INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L.**

**CUADRO N° 01**

**¿Usted considera que el Control Interno influye en la gestión administrativa de la empresa?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 01:**

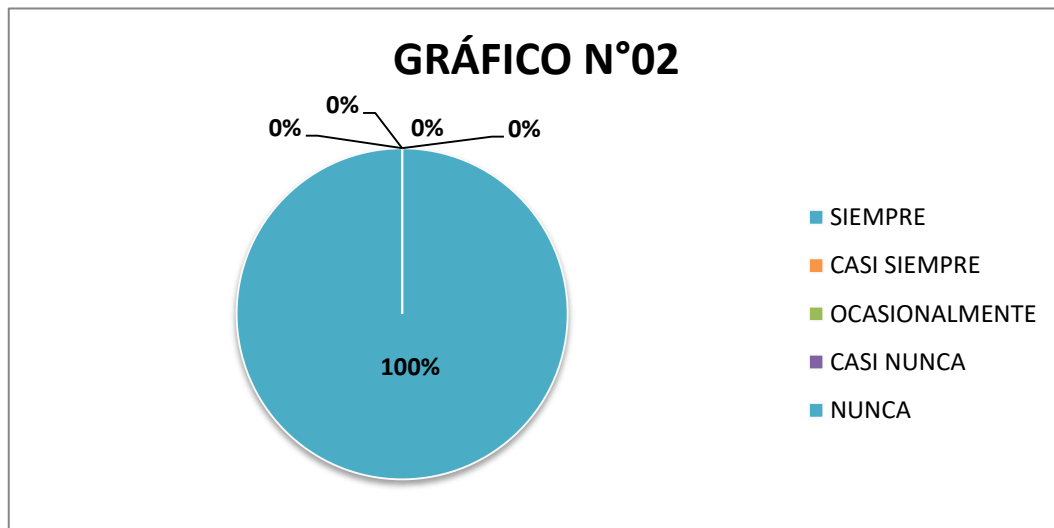
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo refiere que siempre el control interno influye en la gestión administrativa.

## CUADRO N° 02

**¿Se promueve el cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 02:**

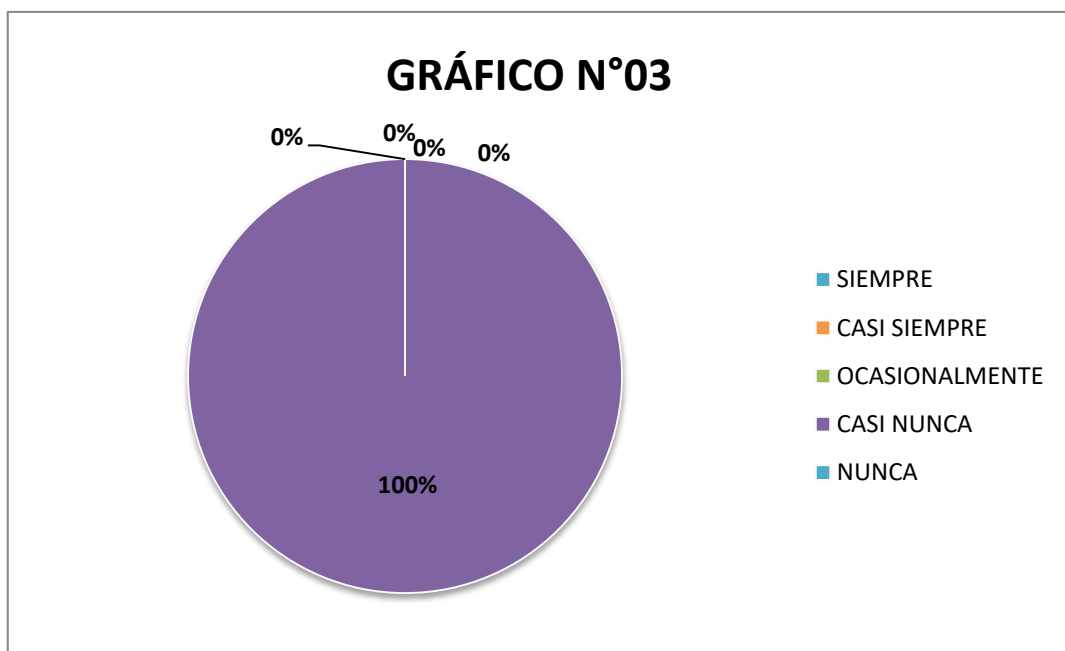
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo refiere que siempre se promueve los principios tales como la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia.

### CUADRO N° 03

**¿Se cuenta con el personal suficiente para la realización de funciones en el área?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 6        | 100%        |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 03:**

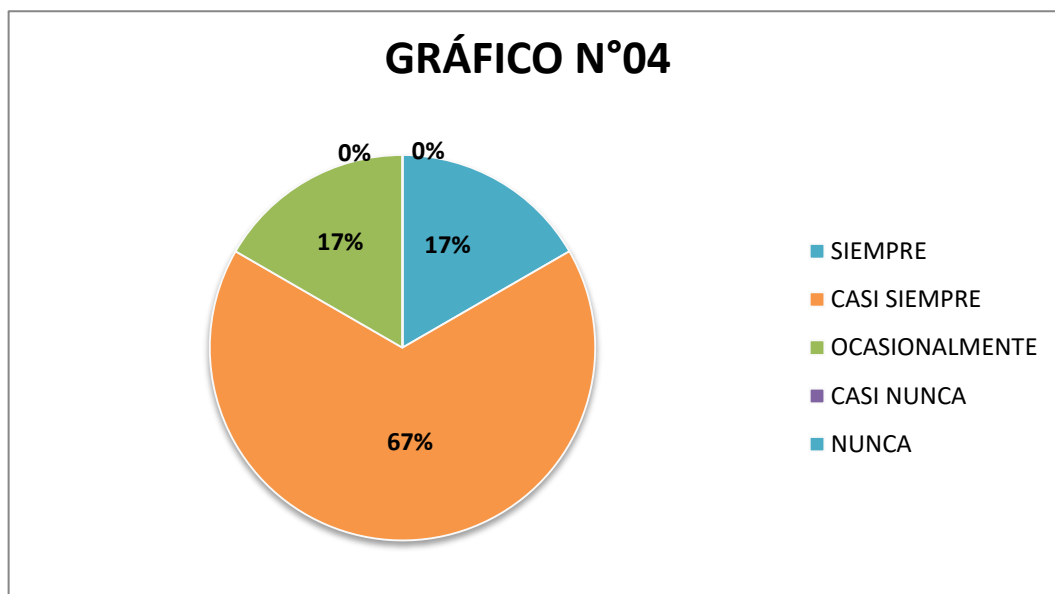
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo refiere que casi nunca se cuenta con la cantidad de personal necesario en el área en el que se desempeñan.

#### CUADRO N° 04

**¿Todas las actividades están debidamente planificadas y presupuestadas?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 1        | 17%         |
| CASI SIEMPRE   | 4        | 67%         |
| OCASIONALMENTE | 1        | 17%         |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 04:**

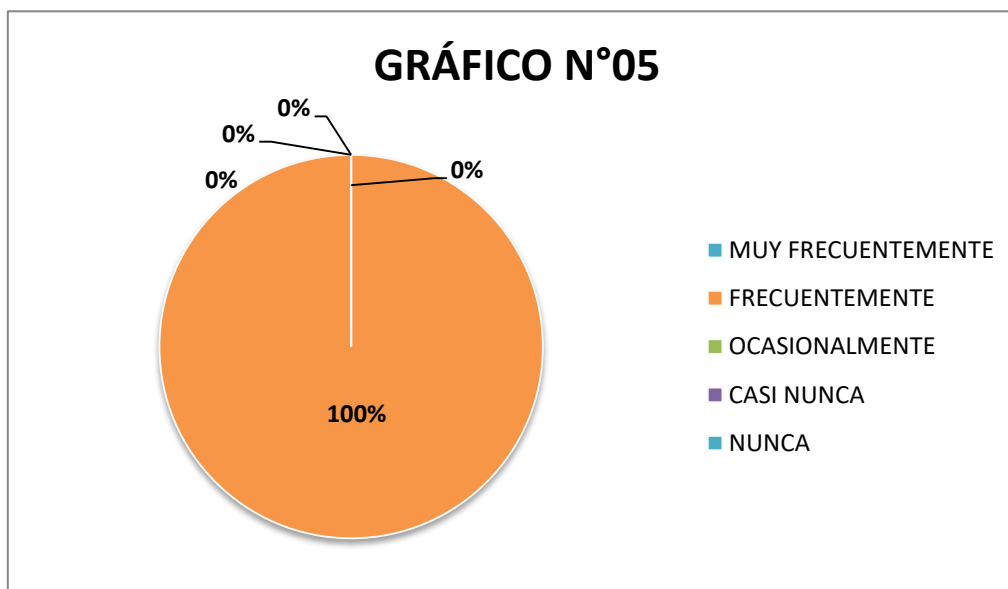
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 17% del personal administrativo refiere que siempre están debidamente planificados y presupuestados las actividades, el 67% indica que casi siempre, mientras que el 17% hace referencia que ocasionalmente las actividades han sido planificadas y presupuestadas

### CUADRO N° 05

**¿Se le evalúa frecuentemente al personal con respecto al resultado de su trabajo?**

| RESPUESTA          | fi       | %           |
|--------------------|----------|-------------|
| MUY FRECUENTEMENTE | 0        | 0%          |
| FRECUENTEMENTE     | 6        | 100%        |
| OCASIONALMENTE     | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA         | 0        | 0%          |
| NUNCA              | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 05:**

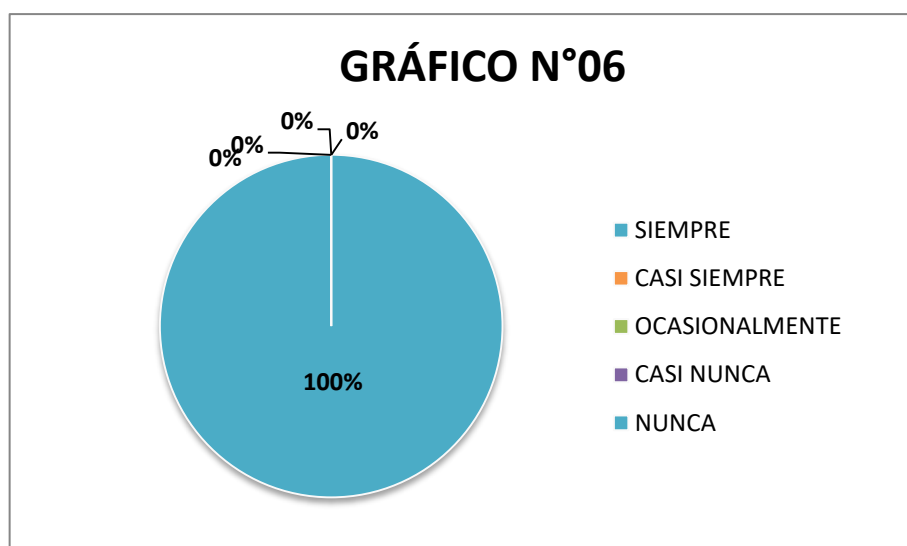
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo hace referencia que se le evalúa frecuentemente con respecto a los resultados de su trabajo.

### CUADRO N° 06

**¿Se han establecido políticas que estén alineadas las actividades, con los objetivos que persiguen el área o departamento que labora?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 06:**

De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo asevera que siempre se han establecido políticas que están alineadas las actividades con el objetivo que persiguen.

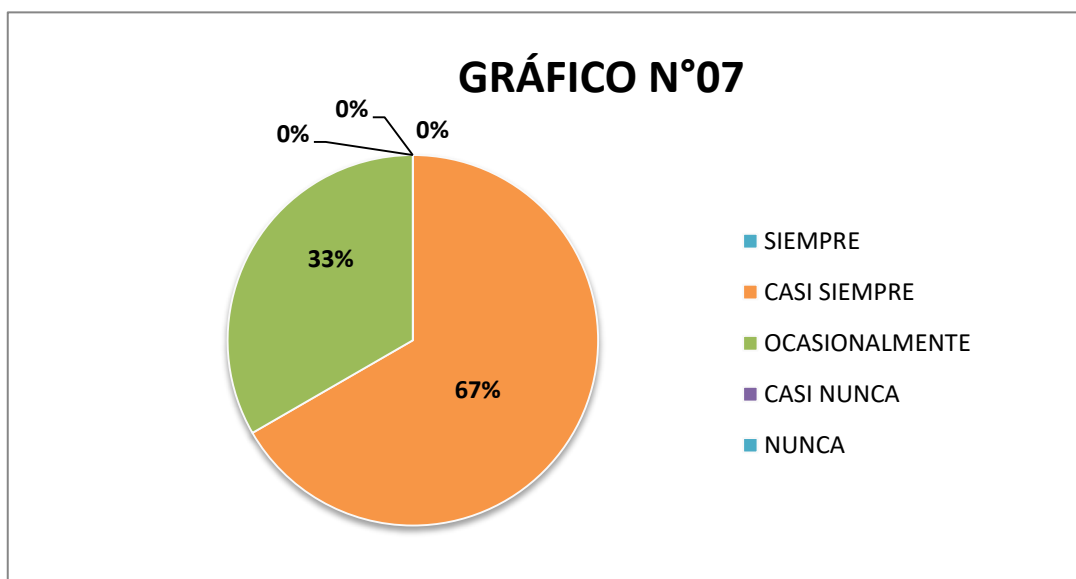


#### CUADRO N° 07

**¿Se han identificado y evaluado los riesgos internos y externos, con respecto al resguardo de los documentos y/o archivos administrativos de la oficina?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 4        | 67%         |
| OCASIONALMENTE | 2        | 33%         |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 07:**

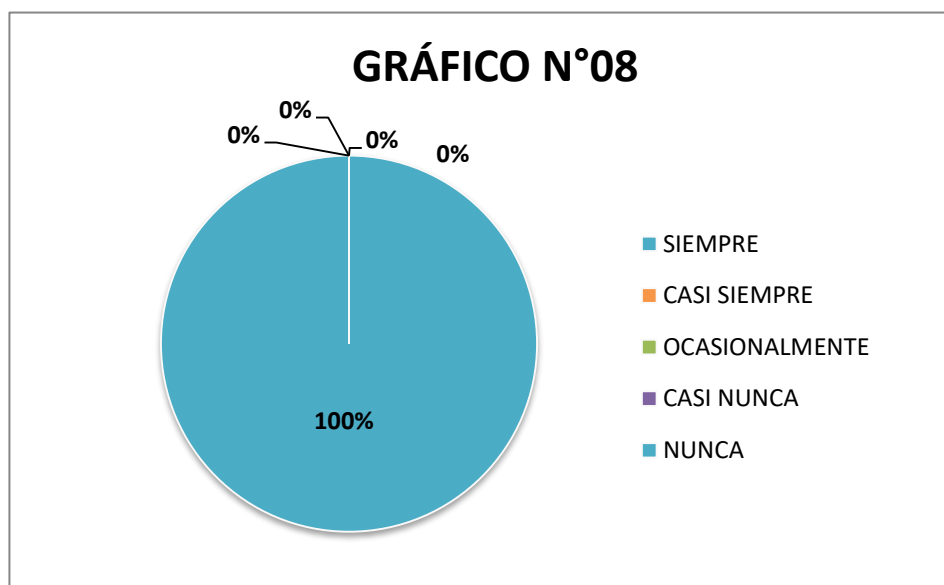
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 67% del personal administrativo hace referencia que casi siempre se han identificado y evaluado riesgos internos y externos, con respecto al resguardo de documento y archivos administrativos.

### CUADRO N° 08

**¿Se han identificado los riesgos que afectan el cumplimiento de los planes del área?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 08:**

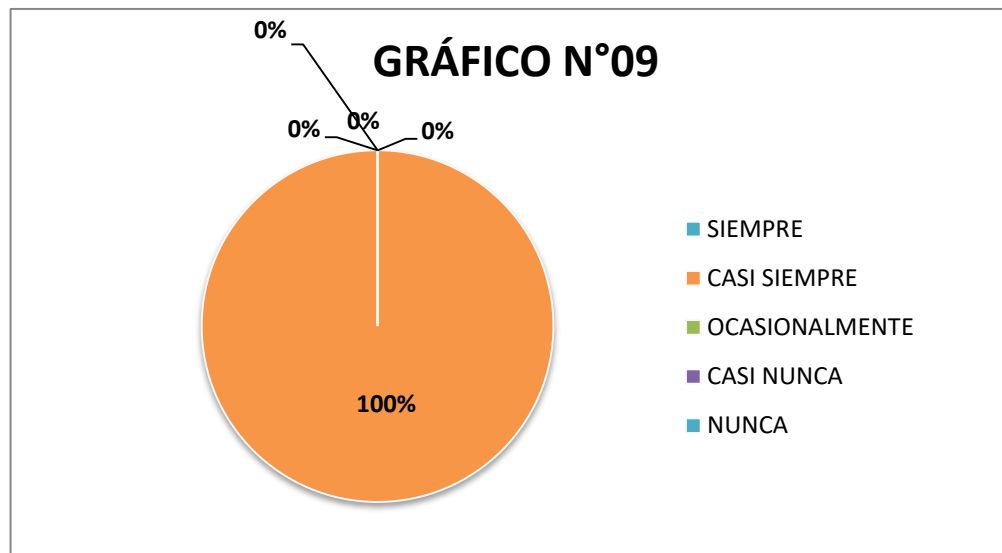
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo hace referencia que siempre se han identificado los riesgos que afectan el cumplimiento de los planes del área.

### CUADRO N° 09

**¿Se han identificado los efectos que pueden presentarse si se materializan los riesgos?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 6        | 100%        |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 09:**

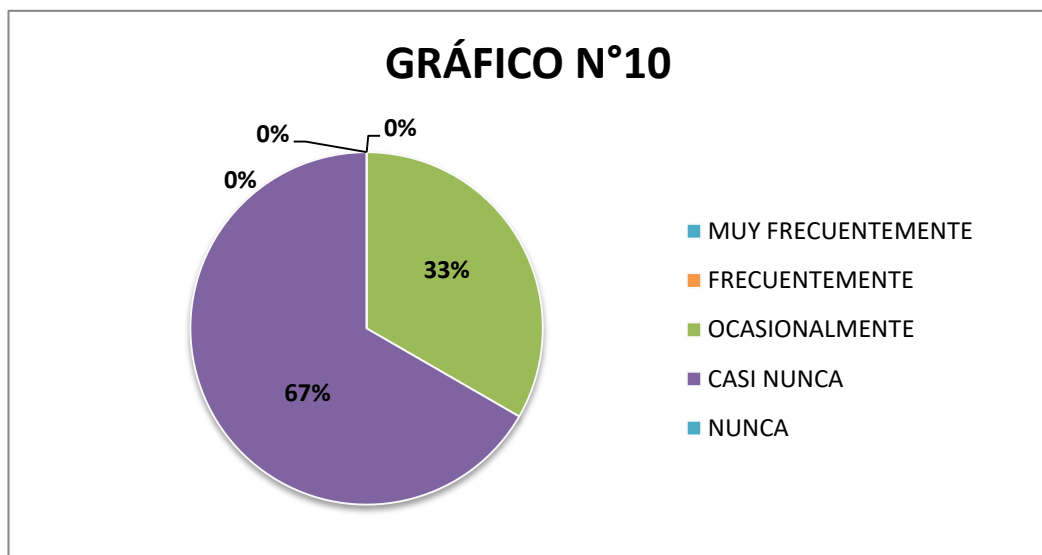
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo refiere a que casi siempre se han identificado los efectos que pueden presentarse si se materializan los riesgos,

#### CUADRO N° 10

**¿Se toman medidas para la seguridad y protección de la información por posibles pérdidas, deterioros, manipulación?**

| RESPUESTA          | fi       | %           |
|--------------------|----------|-------------|
| MUY FRECUENTEMENTE | 0        | 0%          |
| FRECUENTEMENTE     | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE     | 2        | 33%         |
| CASI NUNCA         | 4        | 67%         |
| NUNCA              | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 10:**

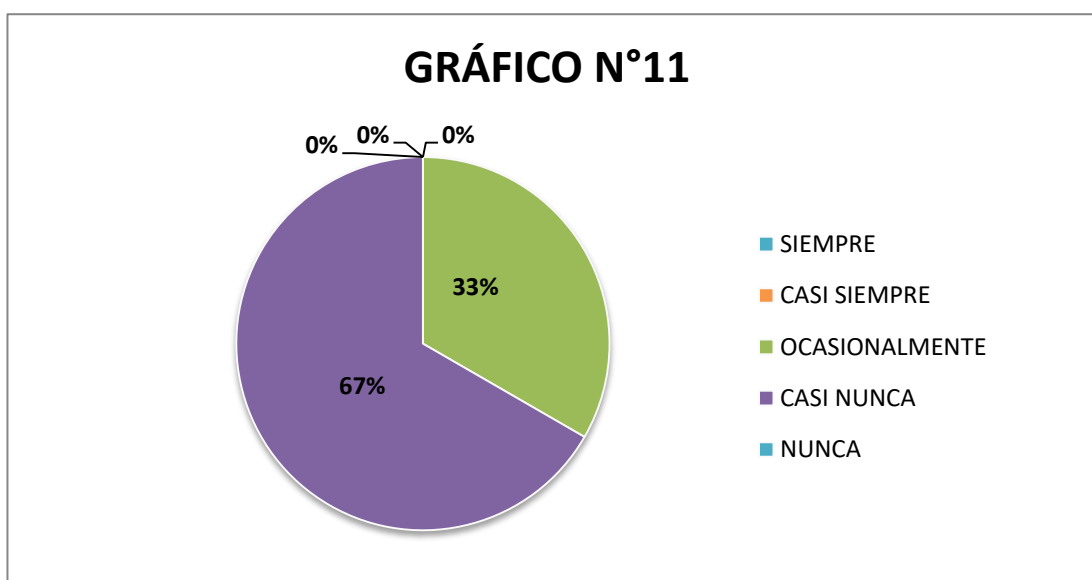
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 33% del personal administrativo refiere a que ocasionalmente se toman medidas para la seguridad y protección de la información por posibles pérdidas, deterioro y manipulación y el 67% asevera que casi nunca.

**CUADRO N° 11**

**¿Los equipos de cómputo que se encuentran en su área de trabajo, son actualizados o re-potenciados de acuerdo a los avances tecnológicos?**

| <b>RESPUESTA</b> | <b>fi</b> | <b>%</b>    |
|------------------|-----------|-------------|
| SIEMPRE          | 0         | 0%          |
| CASI SIEMPRE     | 0         | 0%          |
| OCASIONALMENTE   | 2         | 33%         |
| CASI NUNCA       | 4         | 67%         |
| NUNCA            | 0         | 0%          |
| <b>TOTAL</b>     | <b>6</b>  | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



**ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 11:**

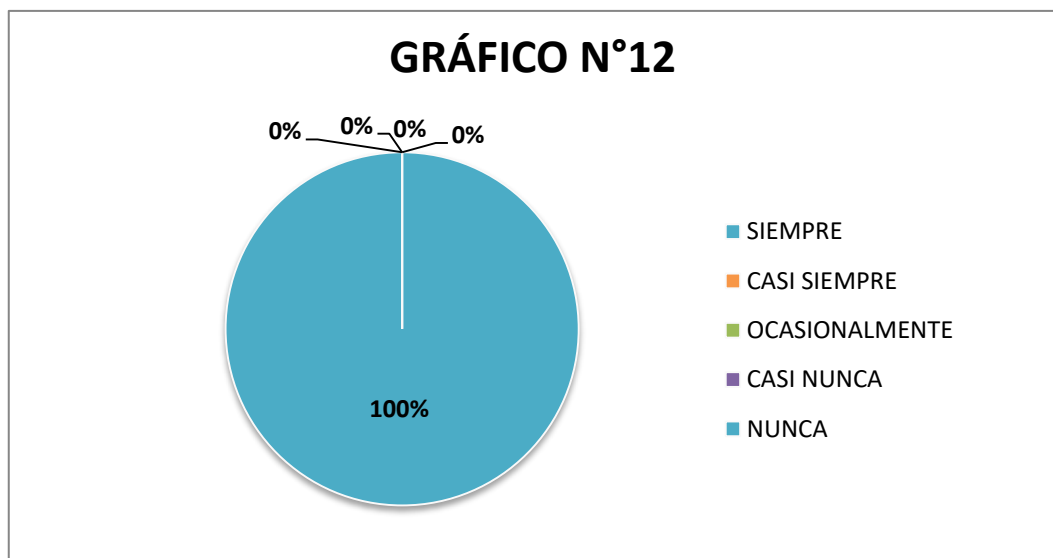
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 33% del personal administrativa asevera que ocasionalmente los equipos de cómputo son actualizados o re-potenciados, mientras que el 67% hace referencia que casi nunca.

## CUADRO N° 12

**¿Se ha adquirido seguro que cubra los principales bienes de la empresa (maquinaria, vehículos, otros)?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 12:**

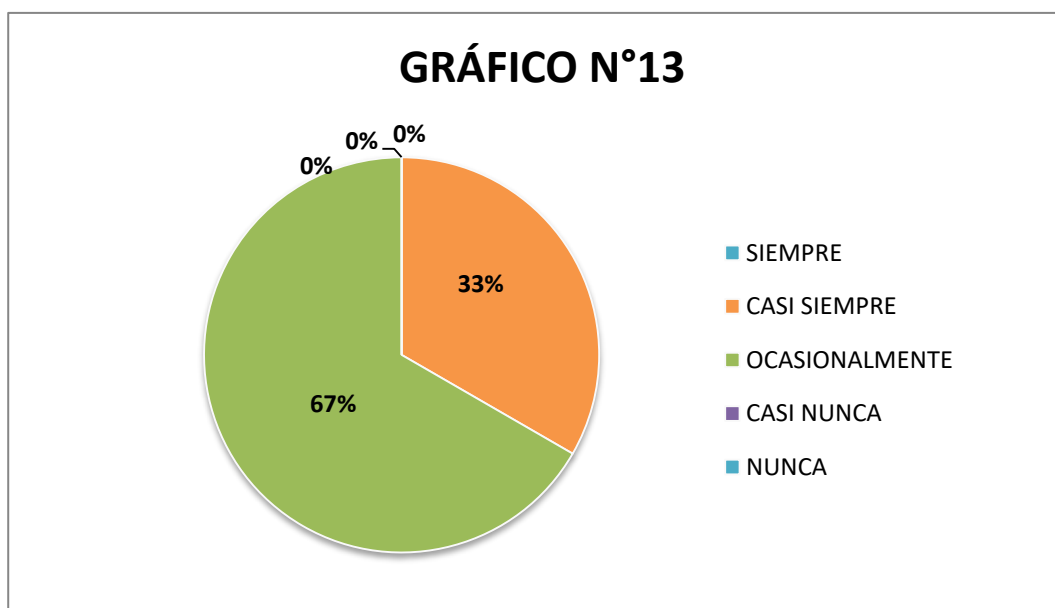
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo refiere a que siempre los se ha adquirido seguro que cubra los principales bienes de la empresa.

### CUADRO N° 13

**¿Se diseñan estrategias para dar respuesta a los riesgos que puedan presentarse?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 2        | 33%         |
| OCASIONALMENTE | 4        | 67%         |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 13:**

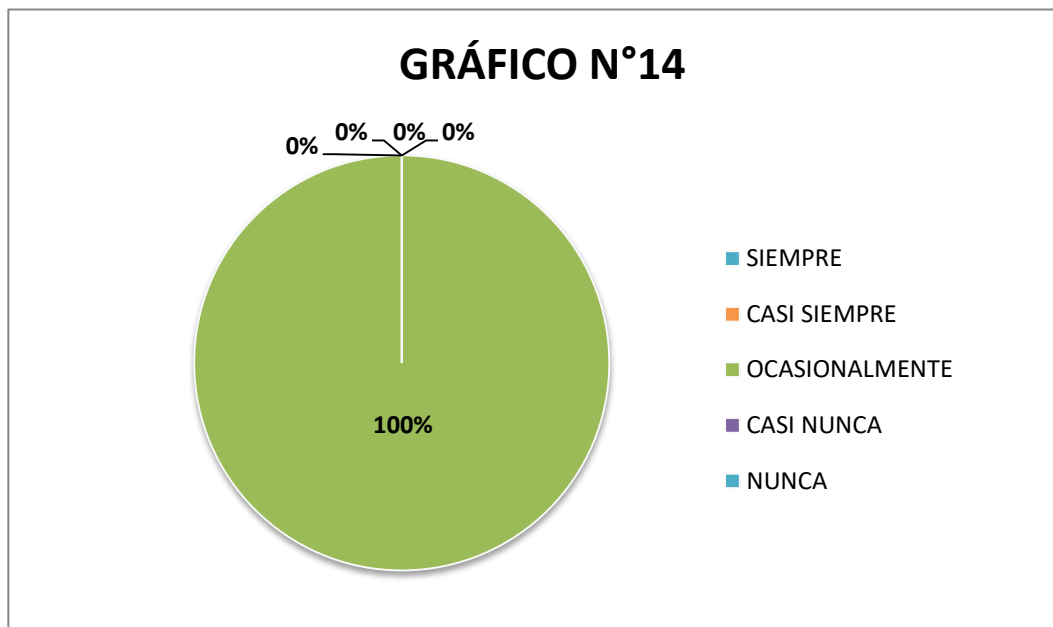
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 33% del personal administrativo refiere a que siempre se diseñan estrategias para dar respuesta a los riesgos que puedan presentarse, mientras que el 67% hace referencia que ocasionalmente.

#### CUADRO N° 14

**¿Se cuentan con los recursos necesarios para administrar los riesgos?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 6        | 100%        |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 14:**

De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo hacen referencia que ocasionalmente se cuentan con los recursos necesarios para administrar los riesgos.

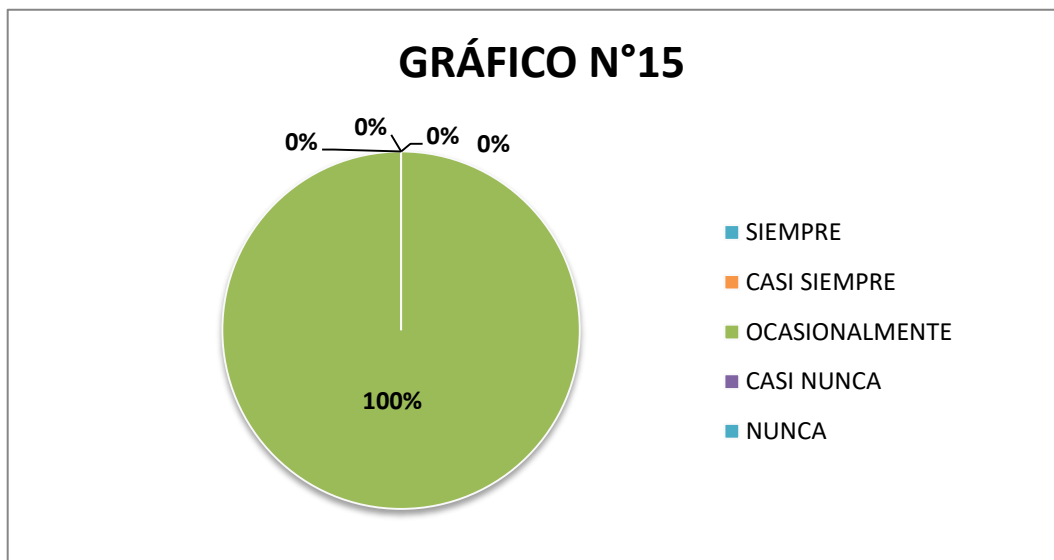


### CUADRO N° 15

**¿El área está aplicando acciones con el fin de evitar, reducir, transferir o asumir riesgos?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 6        | 100%        |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 15:**

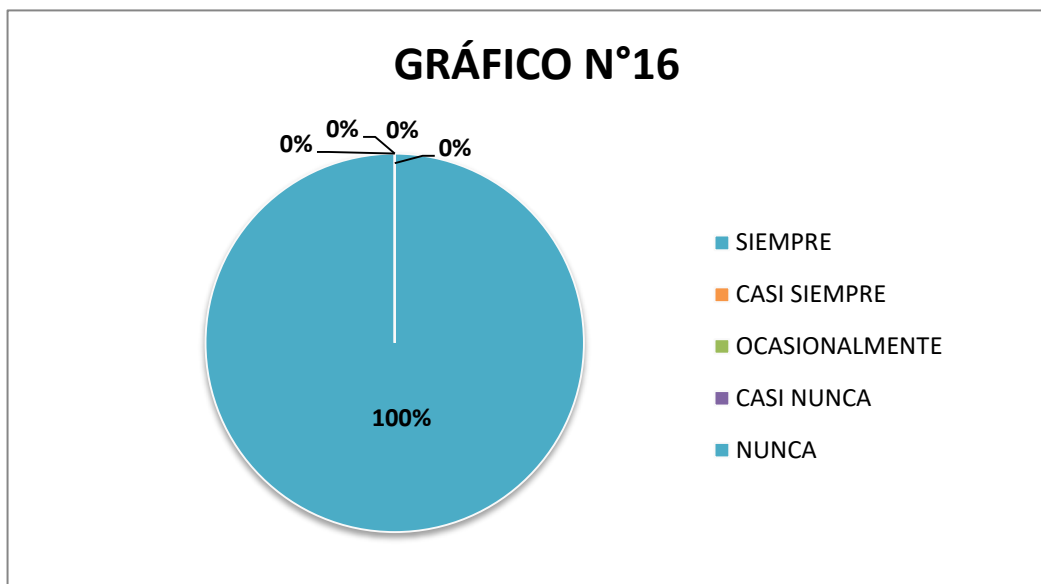
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo hacen referencia que ocasionalmente se aplican acciones con el fin de evitar, reducir, transferir o asumir riesgos.

### CUADRO N° 16

**¿Informa periódicamente a su jefe inmediato, respecto a las actividades y resultados del área?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 16:**

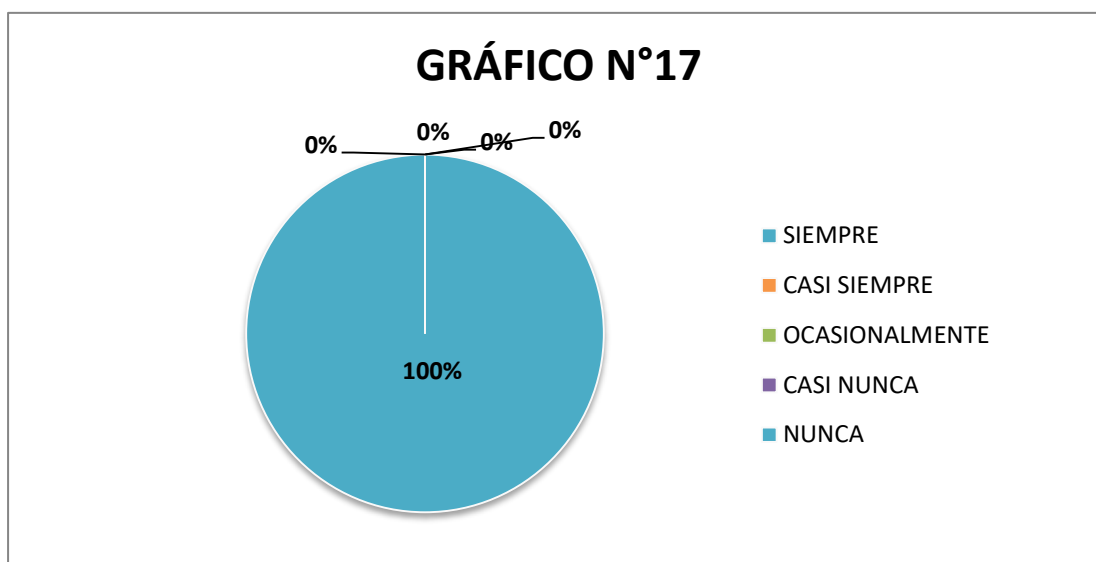
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo hacen referencia que siempre se informa periódicamente a su jefe inmediato, respecto a las actividades y resultados del área.

### CUADRO N° 17

**¿Usted cuenta con sistema o un software efectivo, que mejore el proceso de sus actividades?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 17:**

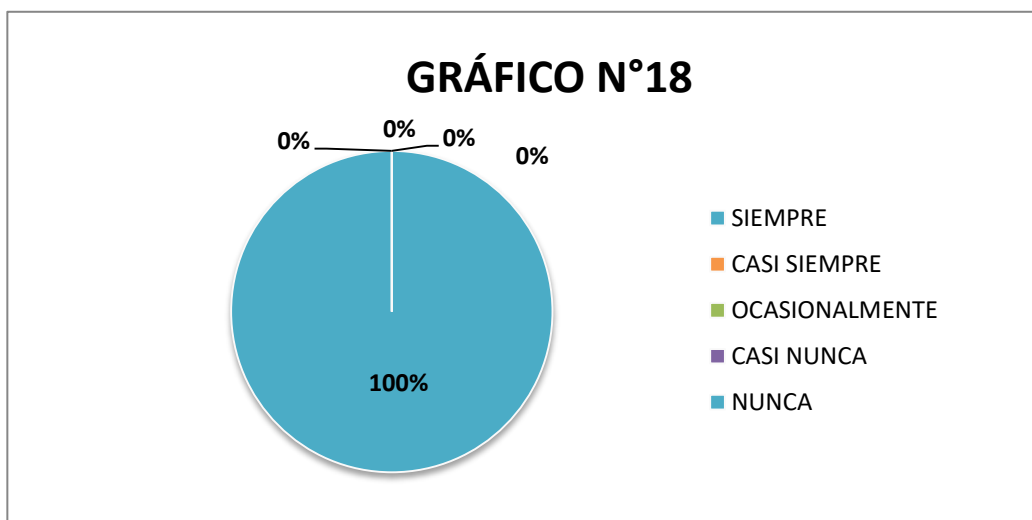
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo aseveran que siempre cuentan con un sistema o un software efectivo, que mejore el proceso de sus actividades.

### CUADRO N° 18

**¿Desarrolla usted labores de supervisión para conocer oportunamente si su personal a cargo está efectuando labores de acuerdo a lo establecido?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 18:**

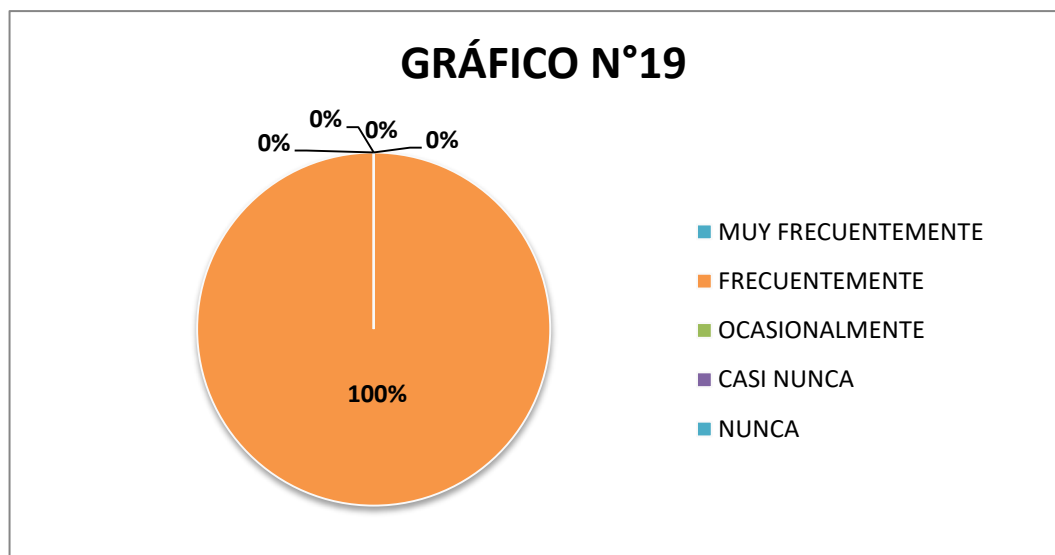
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo asevera que se desarrollan labores de supervisión para conocer oportunamente si su personal a cargo está efectuando labores de acuerdo a lo establecido.

### CUADRO N° 19

**¿Los programas, actividades y proyectos son monitoreados constantemente, de tal manera que cualquier problema se corrige de inmediato?**

| RESPUESTA          | fi       | %           |
|--------------------|----------|-------------|
| MUY FRECUENTEMENTE | 0        | 0%          |
| FRECUENTEMENTE     | 6        | 100%        |
| OCASIONALMENTE     | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA         | 0        | 0%          |
| NUNCA              | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 19:**

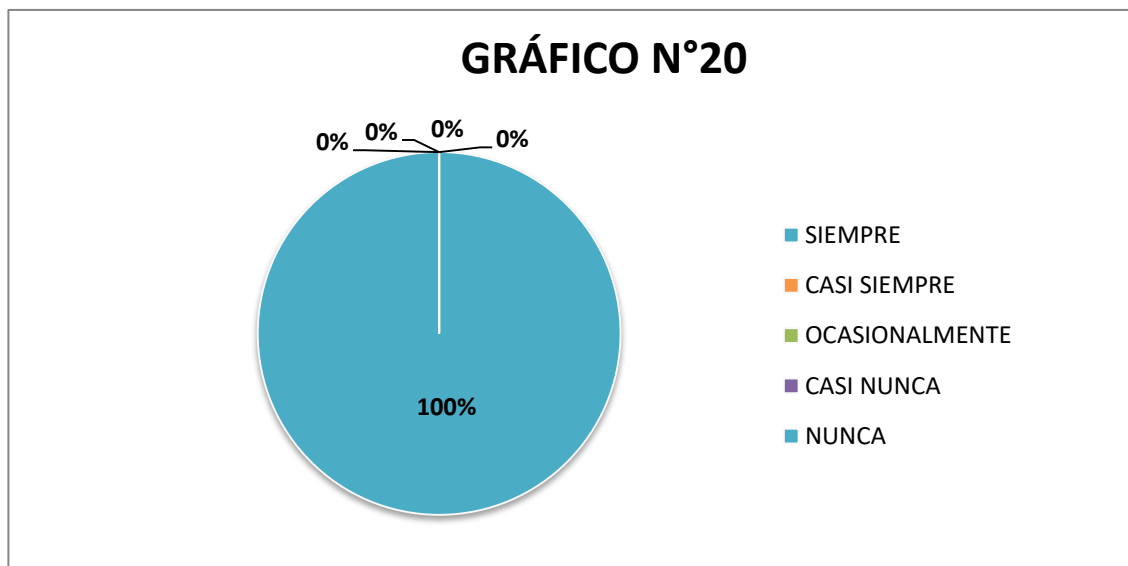
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo indicaron que los programas, actividades y proyectos son monitoreados frecuentemente, de tal manera que cualquier problema se corrija de inmediato.

## CUADRO N° 20

**¿Se sanciona al personal del área por la realización de actos ilegales e incumplimiento de sus funciones?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 20:**

De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo indicaron que siempre se sanciona al personal del área por la realización de actos ilegales e incumplimiento de sus funciones

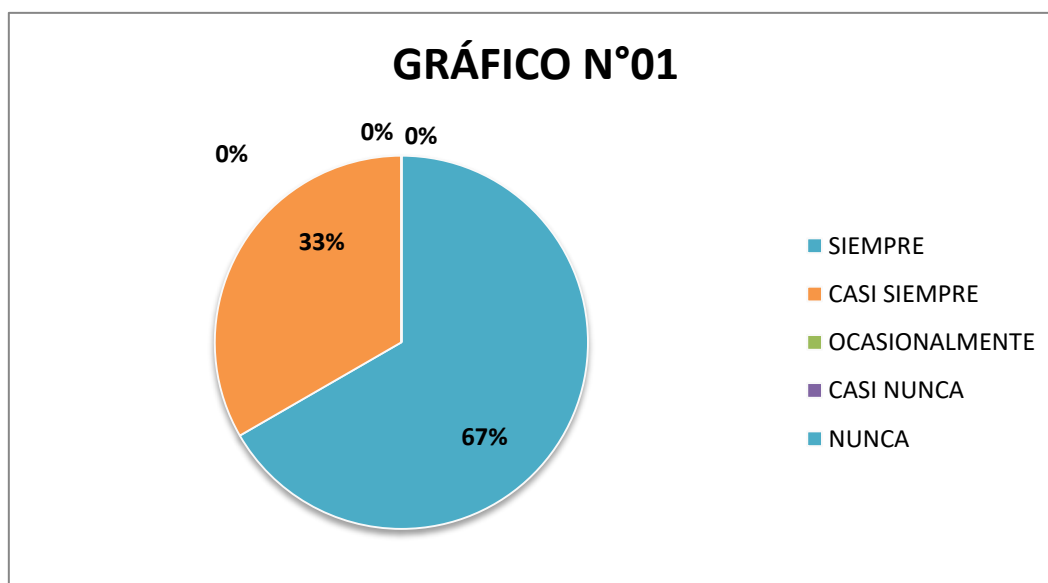
**RESULTADOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA APLICADA AL GRIFO**  
**INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L.**

**CUADRO N° 01**

**¿Se han establecidos objetivos estratégicos en el área que usted labora?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 4        | 67%         |
| CASI SIEMPRE   | 2        | 33%         |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



**ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 01:**

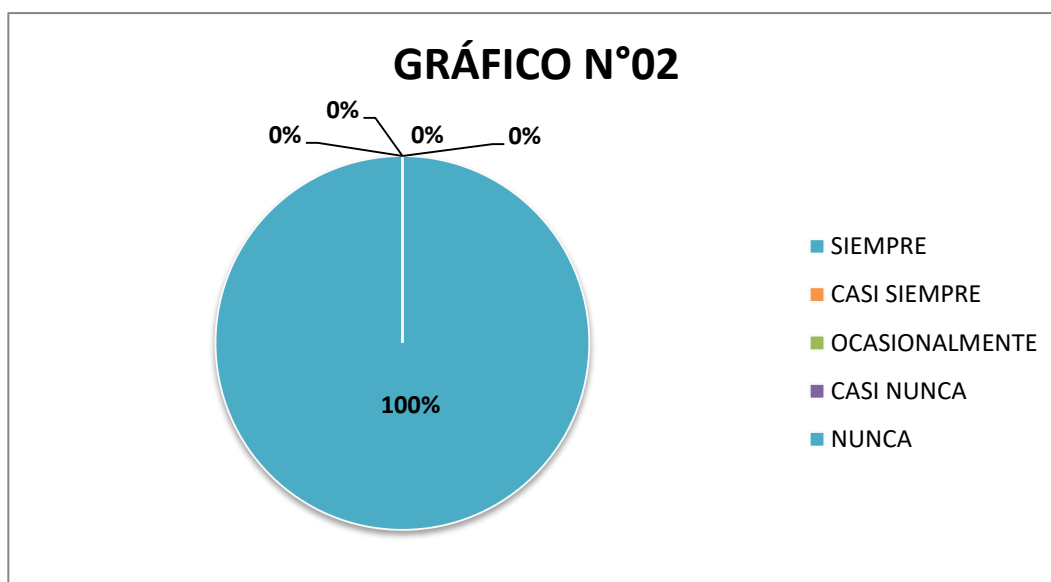
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 67% del personal administrativo refiere que siempre se han establecidos objetivos estratégicos en el área que laboran, el 33% indica que casi siempre.

## CUADRO N° 02

**¿El área donde labora, cuenta con un Plan de trabajo aprobado por la gerencia?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 02:**

De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo refiere que siempre se ha contado con un Plan de trabajo aprobado por la gerencia.

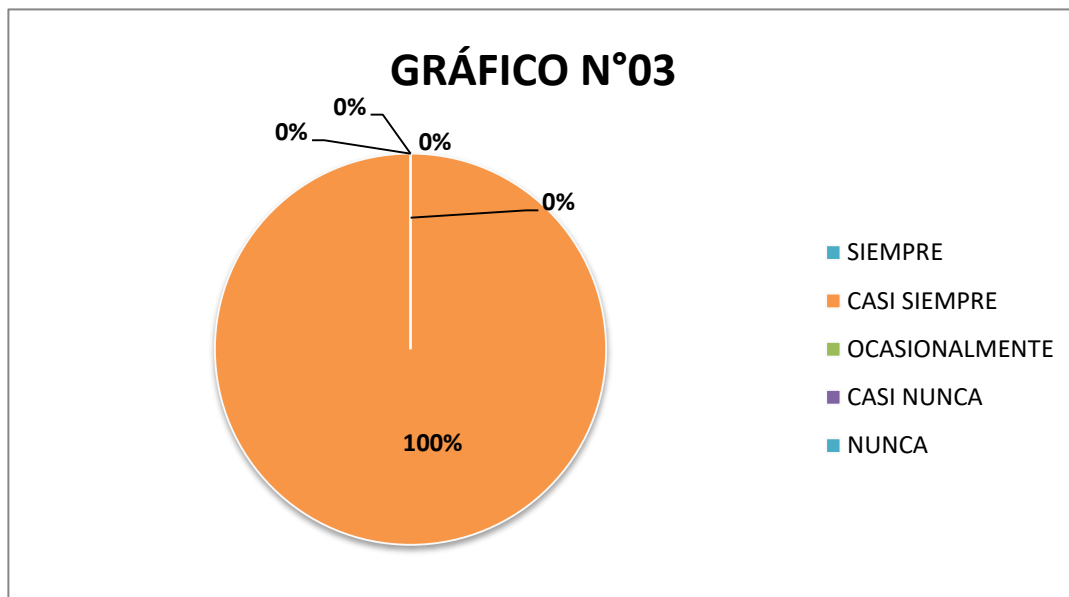


### CUADRO N° 03

**¿Se cumplen adecuadamente el plan de trabajo aprobado por la gerencia?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 6        | 100%        |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 03:**

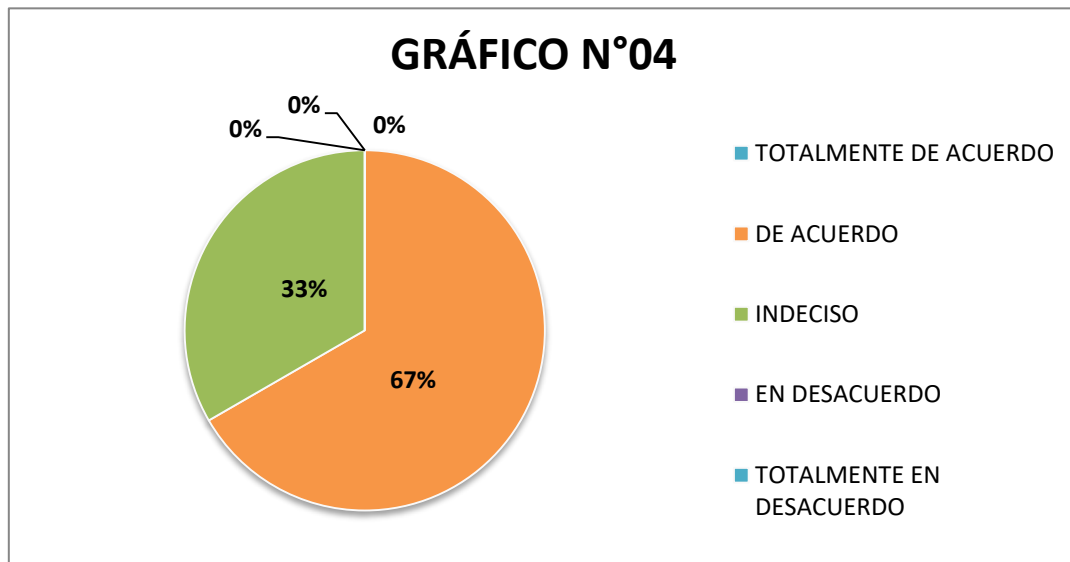
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo refiere que casi siempre se cumple con el Plan de trabajo aprobado por la gerencia.

#### CUADRO N° 04

**¿Está usted de acuerdo con las funciones y tareas establecidas en el área que labora?**

| RESPUESTA                | fi       | %           |
|--------------------------|----------|-------------|
| TOTALMENTE DE ACUERDO    | 0        | 0%          |
| DE ACUERDO               | 4        | 67%         |
| INDECISO                 | 2        | 33%         |
| EN DESACUERDO            | 0        | 0%          |
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 04:**

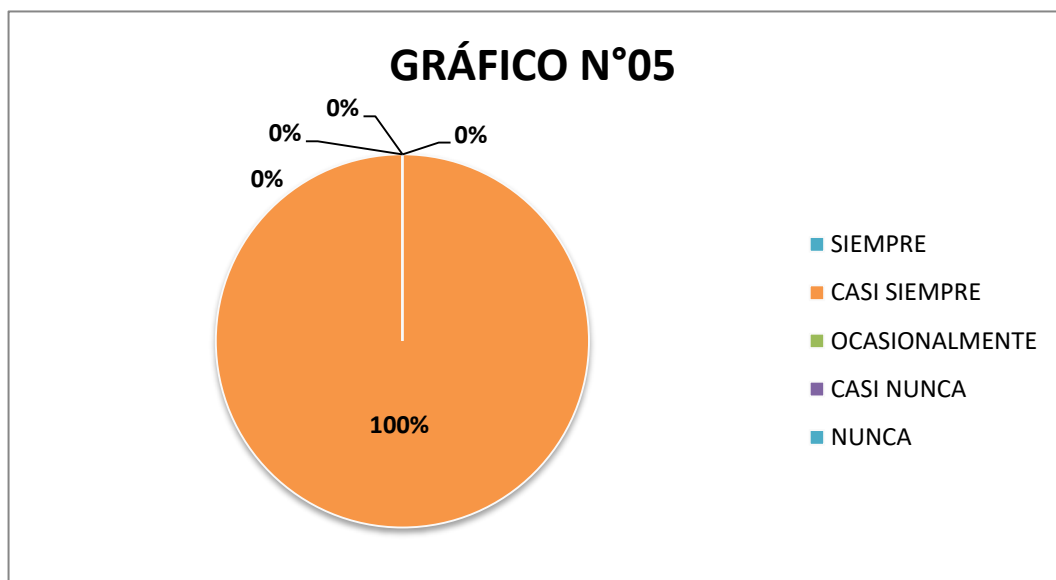
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 67% del personal administrativo está de acuerdo con las funciones y tareas asignadas, mientras que el 33% se encuentra indeciso frente a la interrogante.

## CUADRO N° 05

**¿Siente usted que cumple sus funciones asignadas, sin ningún problema?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 6        | 100%        |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 05:**

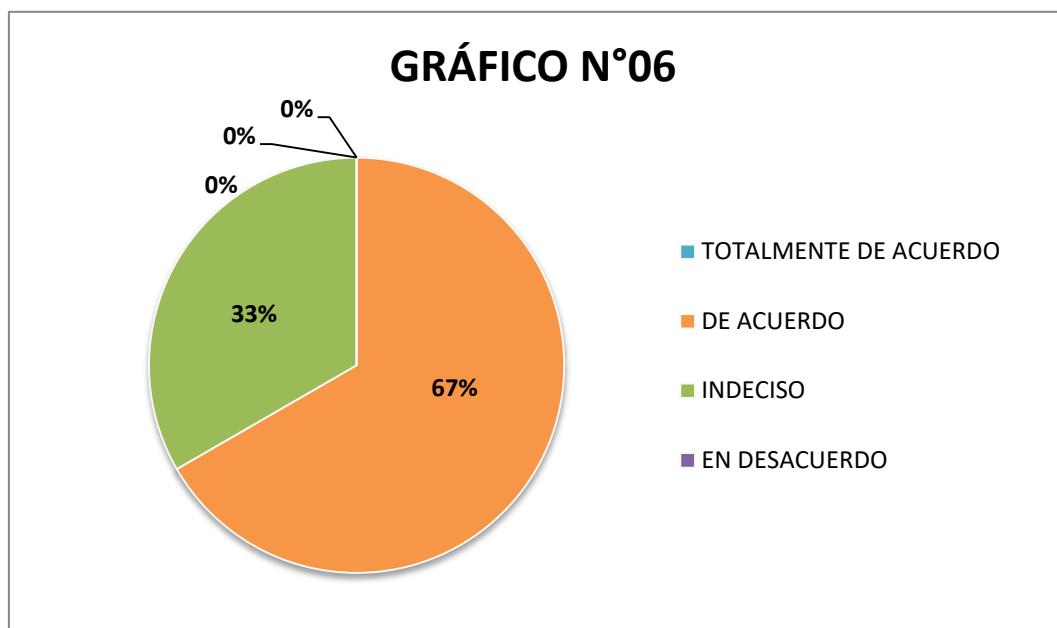
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal considera que casi siempre pueden cumplir con sus funciones asignadas sin ningún problema, dentro del área que laboran.

### CUADRO N° 06

**¿Está usted de acuerdo con el proceso de Planeación de las actividades del área o departamento que labora?**

| RESPUESTA                | fi       | %           |
|--------------------------|----------|-------------|
| TOTALMENTE DE ACUERDO    | 0        | 0%          |
| DE ACUERDO               | 4        | 67%         |
| INDECISO                 | 2        | 33%         |
| EN DESACUERDO            | 0        | 0%          |
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 06:**

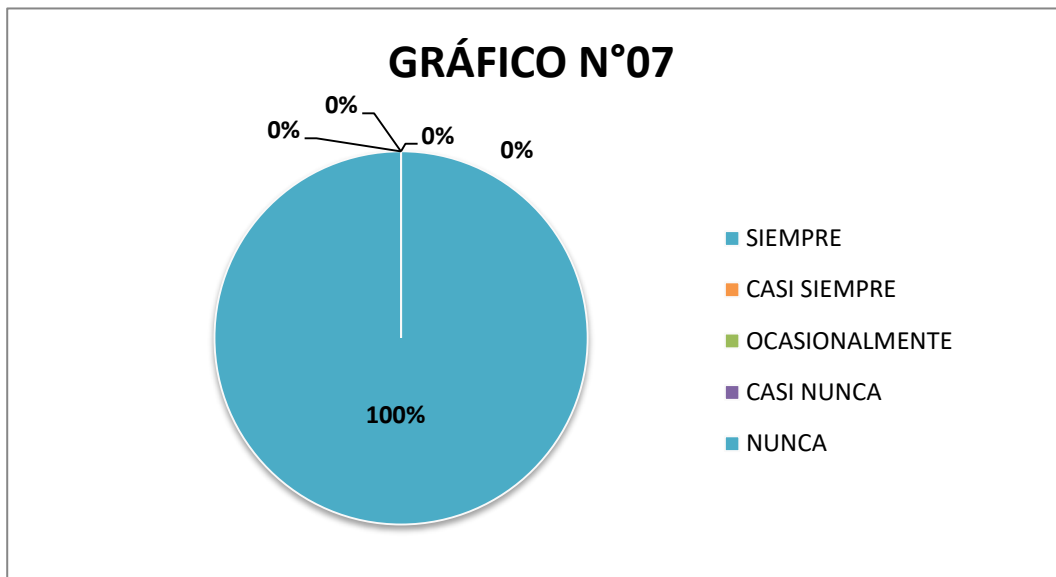
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 67% del personal está de acuerdo con el proceso de planeación de las actividades del área que laboran mientras que el 33% se encuentra indeciso frente a la interrogante.

## CUADRO N° 07

**¿Es de su conocimiento la estructura organizacional de la empresa?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 07:**

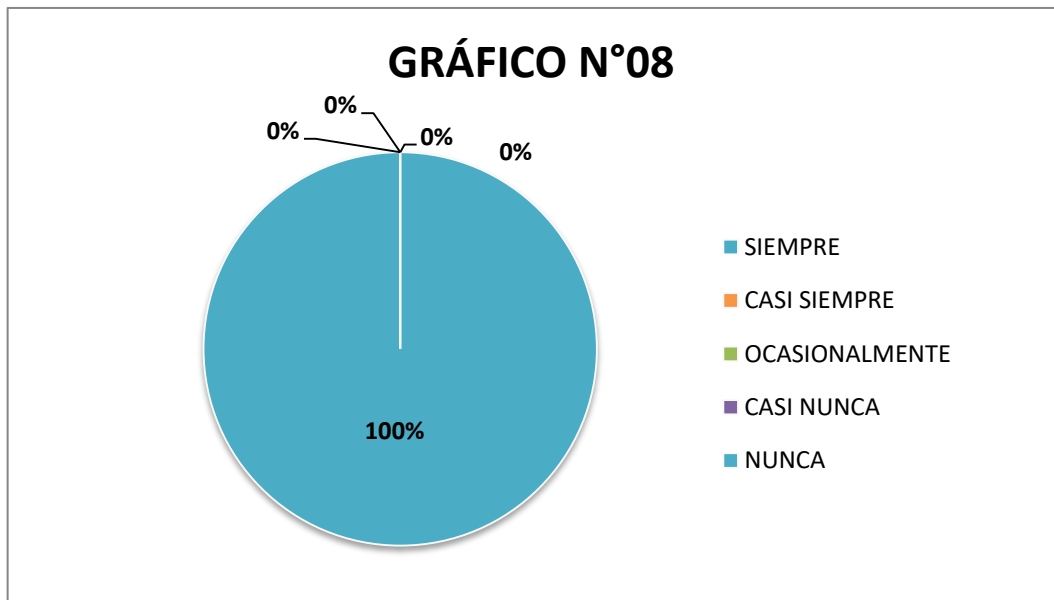
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal considera que siempre ha sido de su conocimiento la estructura organizacional de la empresa.

### CUADRO N° 08

**¿Se siente parte importante de la estructura organizacional del área o departamento que labora?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 08:**

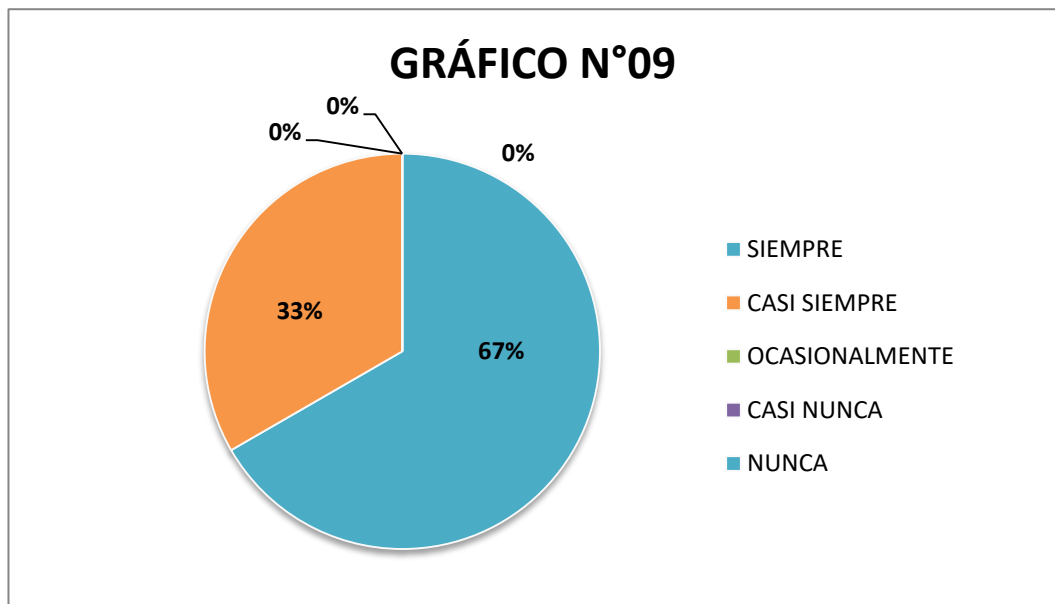
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo, siempre se ha sentido parte importante de la estructura organizacional de la empresa.

### CUADRO N° 09

**¿Considera que sus labores y tareas, son asignadas de acuerdo a sus habilidades?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 4        | 67%         |
| CASI SIEMPRE   | 2        | 33%         |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 09:**

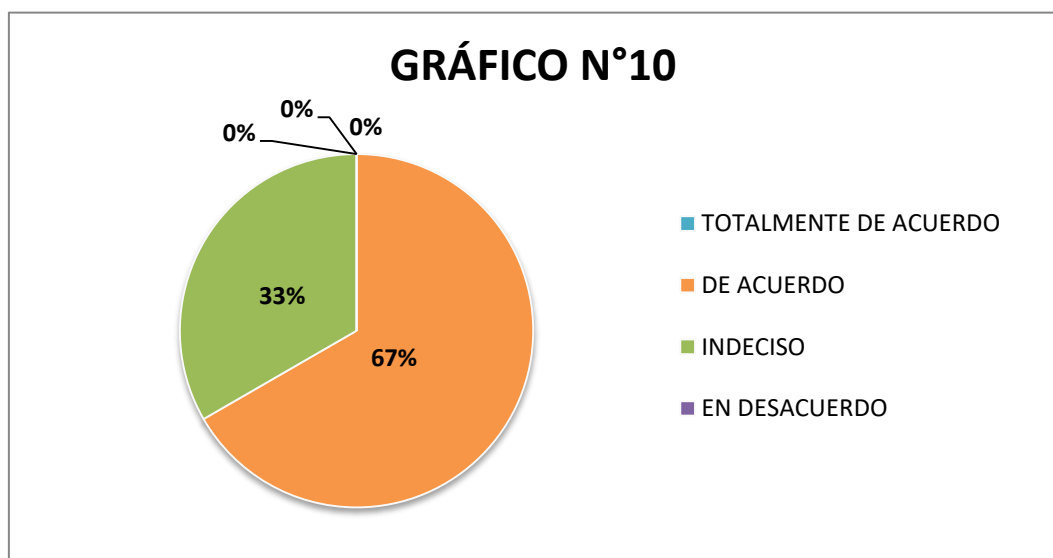
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 67% del personal administrativo que siempre las labores y tareas asignadas están de acuerdo a sus habilidades, mientras que el 33% indica que casi siempre.

### CUADRO N° 10

**¿Está de acuerdo con la infraestructura y equipamiento que dispone en su área o departamento?**

| RESPUESTA                | fi       | %           |
|--------------------------|----------|-------------|
| TOTALMENTE DE ACUERDO    | 0        | 0%          |
| DE ACUERDO               | 4        | 67%         |
| INDECISO                 | 2        | 33%         |
| EN DESACUERDO            | 0        | 0%          |
| TOTALMENTE EN DESACUERDO | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>             | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 10:**

De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 67% del personal administrativo están de acuerdo con la infraestructura y equipamiento que dispone en el área que laboran, mientras que el 33% se encuentran indecisos.

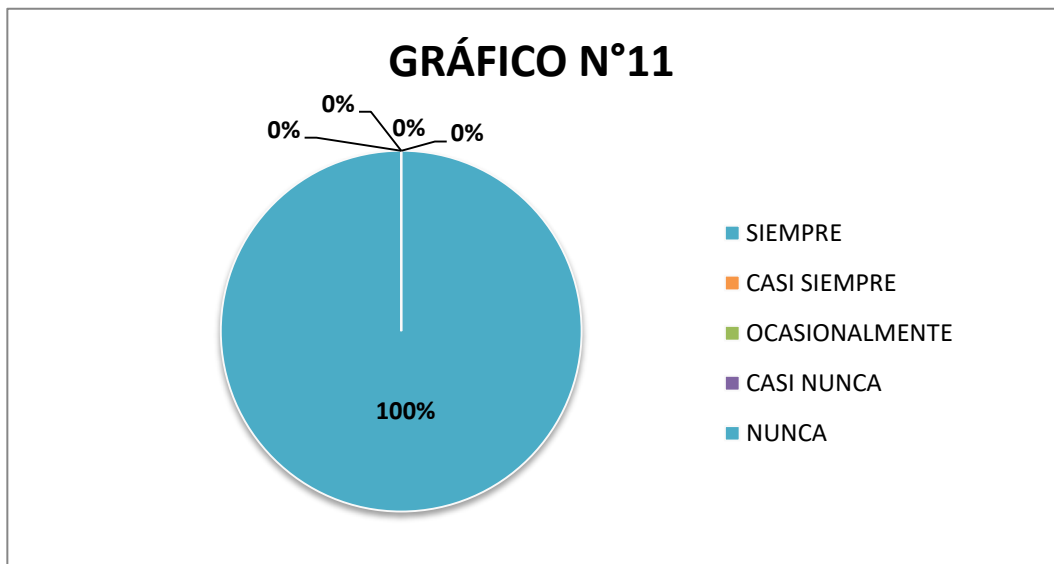


**CUADRO N° 11**

**¿La empresa cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal para el área en el que labora?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



**ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 11:**

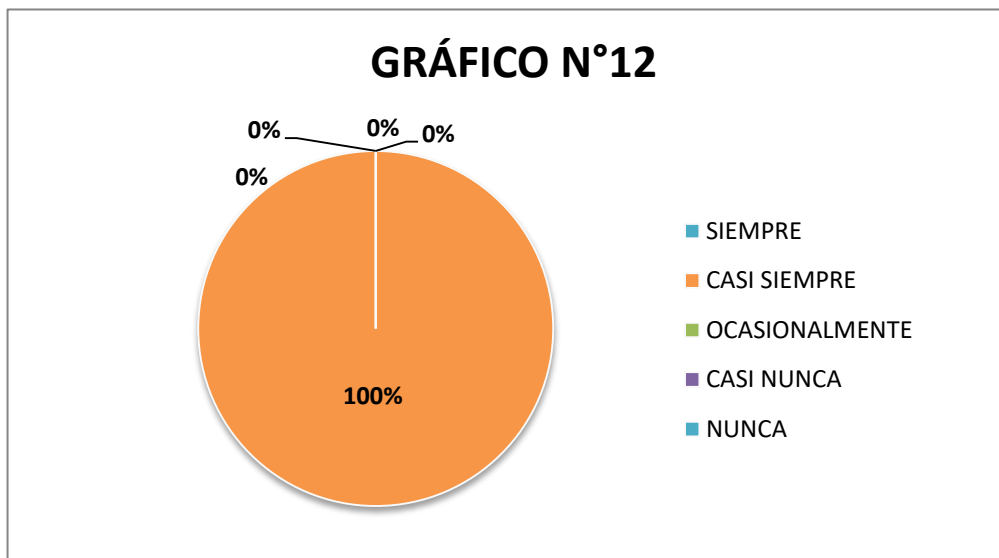
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L, el 100% hacen referencia que siempre se cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal.

## CUADRO N° 12

**¿Existe una buena comunicación en el área o departamento que labora?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 6        | 100%        |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 12:**

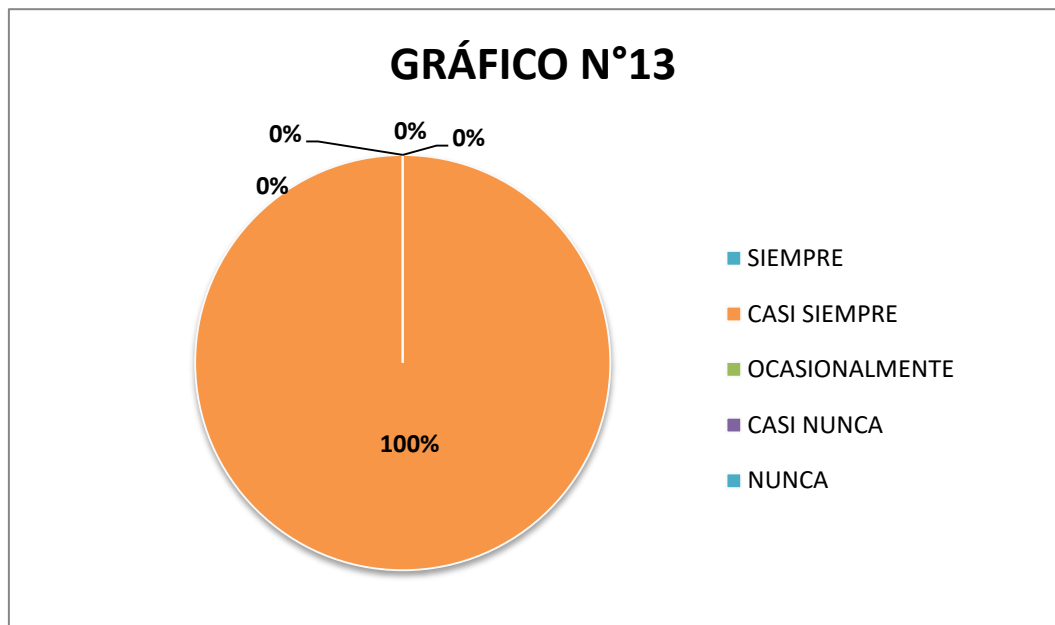
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo hace referencia que casi siempre existe una buena comunicación en el área administrativa.

### CUADRO N° 13

**¿Reconoce la dirección, los logros y el compromiso de su trabajo?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 6        | 100%        |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 13:**

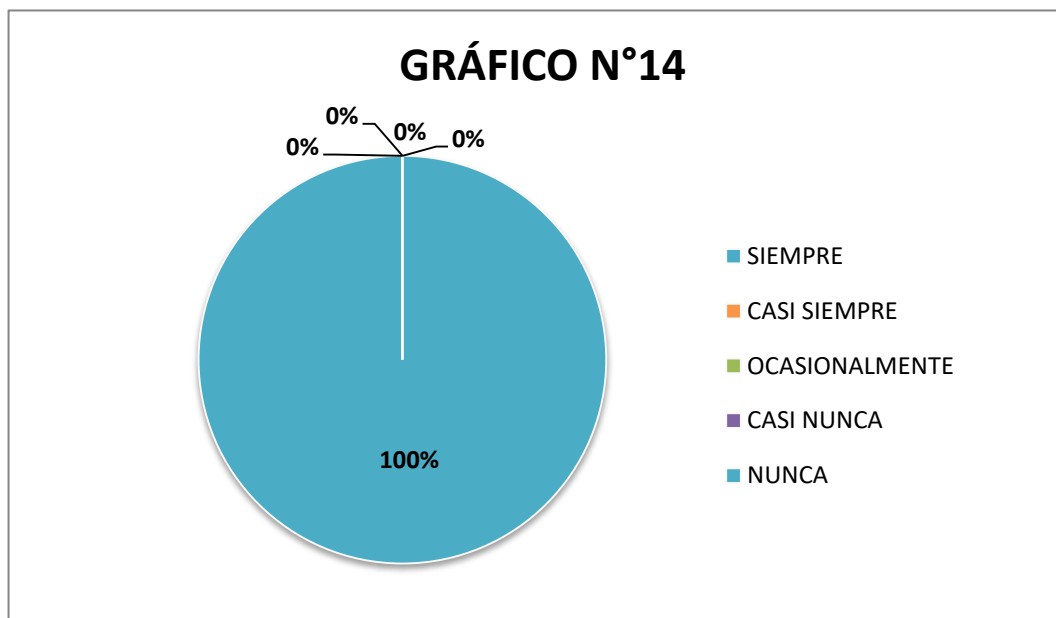
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% hacen referencia que casi siempre se le reconoce la dirección, los logros y el compromiso de su trabajo,

#### CUADRO N° 14

**¿Se trabaja en equipo en el área o departamento que labora?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 6        | 100%        |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 14:**

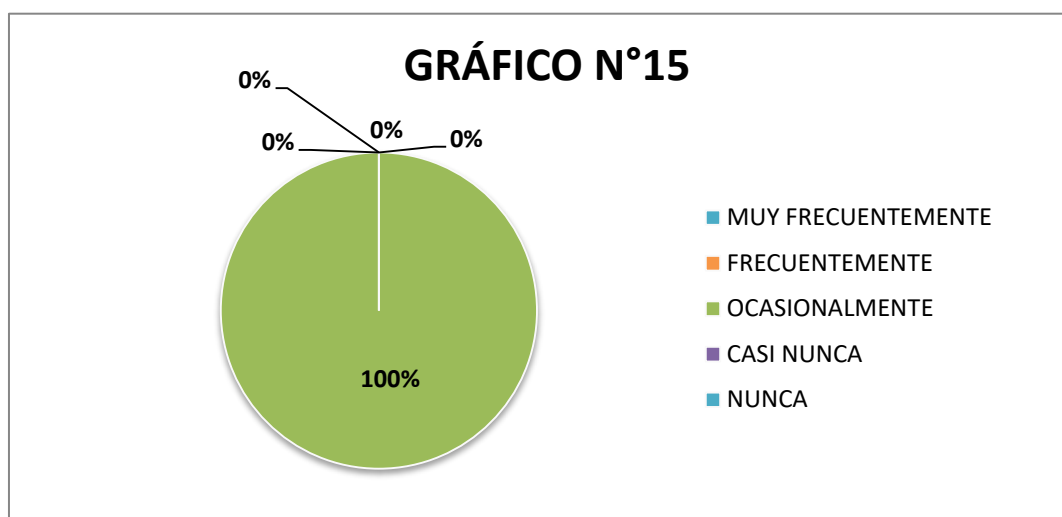
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo considera que siempre se trabaja en equipo en el área en el que laboran.

### CUADRO N° 15

**¿Se le capacita a usted frecuentemente?**

| RESPUESTA          | fi       | %           |
|--------------------|----------|-------------|
| MUY FRECUENTEMENTE | 0        | 0%          |
| FRECUENTEMENTE     | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE     | 6        | 100%        |
| CASI NUNCA         | 0        | 0%          |
| NUNCA              | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 15:**

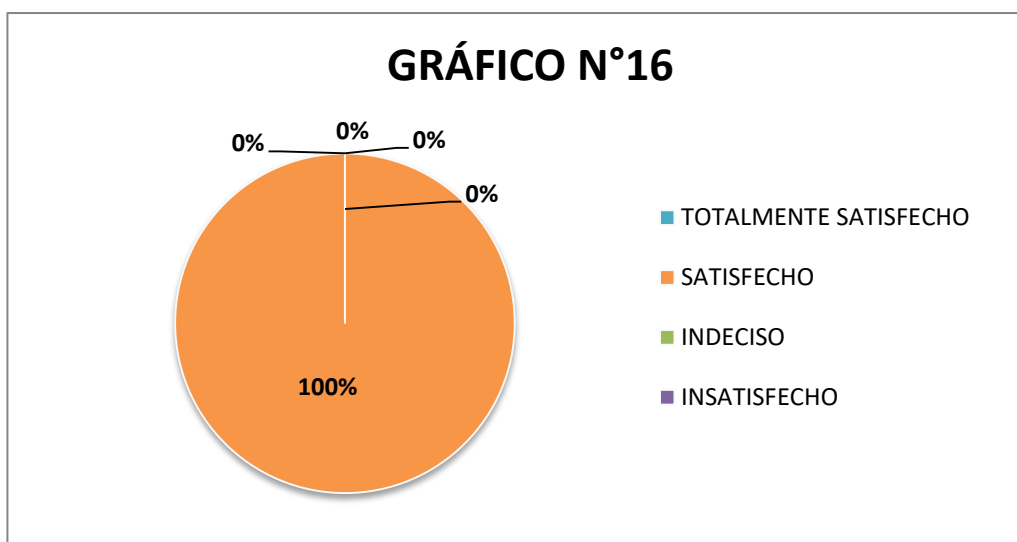
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo hace referencia que ocasionalmente se le capacita en el área que se desempeñan.

**CUADRO N° 16**

**¿Está satisfecho con su trabajo?**

| RESPUESTA               | fi       | %           |
|-------------------------|----------|-------------|
| TOTALMENTE SATISFECHO   | 0        | 0%          |
| SATISFECHO              | 6        | 100%        |
| INDECISO                | 0        | 0%          |
| INSATISFECHO            | 0        | 0%          |
| TOTALMENTE INSATISFECHO | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 16:**

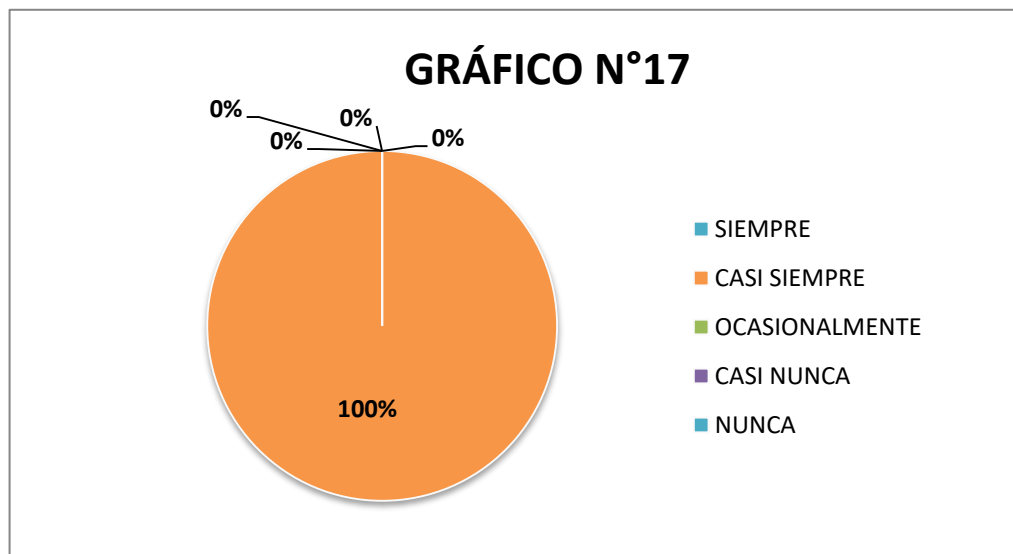
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo se encuentra satisfecho con su trabajo.

### CUADRO N° 17

**¿Existen normas y políticas de control en el área o departamento que labora?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 6        | 100%        |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



#### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 17:**

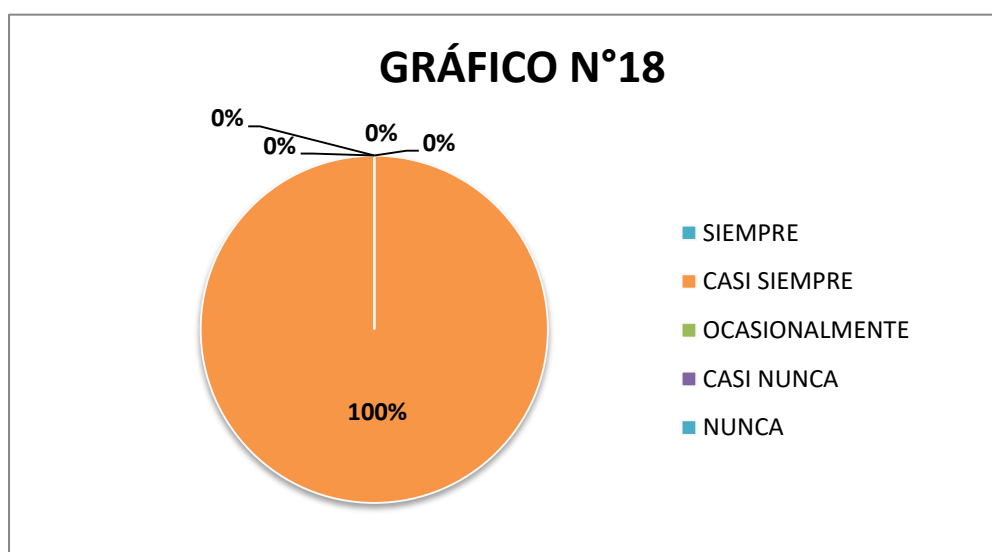
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo hace referencia que casi siempre ha existido normas y políticas de control en el área que se desempeñan.

**CUADRO N° 18**

**¿Se adoptan acciones correctivas ante los riesgos identificados para evitar que afecten al área o departamento donde labora?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 6        | 100%        |
| OCASIONALMENTE | 0        | 0%          |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



**ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 18:**

De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo asevera que casi siempre se adoptan acciones correctivas ante los riesgos identificados para evitar que afecten al área

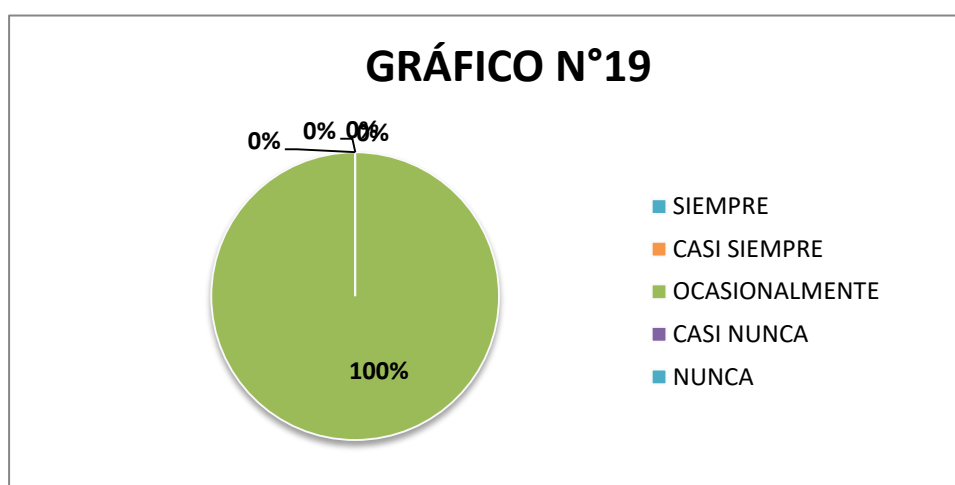


**CUADRO N° 19**

**¿Es controlada la entrada y salida del personal del área o departamento que labora?**

| RESPUESTA      | fi       | %           |
|----------------|----------|-------------|
| SIEMPRE        | 0        | 0%          |
| CASI SIEMPRE   | 0        | 0%          |
| OCASIONALMENTE | 6        | 100%        |
| CASI NUNCA     | 0        | 0%          |
| NUNCA          | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>   | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



**ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 19:**

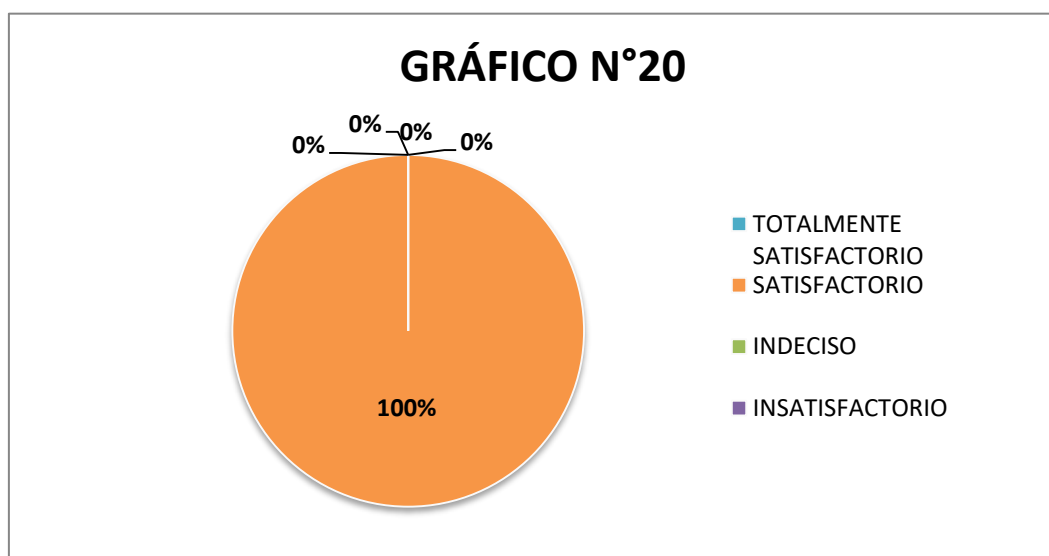
De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo asevera que ocasionalmente es controlada la entrada y salida del personal.

## CUADRO N° 20

**¿Los resultados obtenidos en los procesos de control de desempeño laboral, son satisfactorios?**

| RESPUESTA                  | fi       | %           |
|----------------------------|----------|-------------|
| TOTALMENTE SATISFACTORIO   | 0        | 0%          |
| SATISFACTORIO              | 6        | 100%        |
| INDECISO                   | 0        | 0%          |
| INSATISFACTORIO            | 0        | 0%          |
| TOTALMENTE INSATISFACTORIO | 0        | 0%          |
| <b>TOTAL</b>               | <b>6</b> | <b>100%</b> |

**Fuente:** Cuestionario aplicado al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. de la ciudad de Chimbote



### **ANÁLISIS DEL GRÁFICO N° 20:**

De acuerdo a la encuesta aplicada al área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., el 100% del personal administrativo indicaron que los resultados obtenidos en los procesos de control de desempeño son satisfactorios.

### **CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

Según nuestro trabajo de investigación, se planteó las siguientes hipótesis:

- **Hipótesis central:**

Control interno influye en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

- **Hipótesis nula:**

Control interno no influye en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

Habiendo aplicado la estadística inferencial con la técnica R- Pearson encontramos lo siguiente:

**TABLA 03**

| <b>Correlaciones</b> |                        |         |         |
|----------------------|------------------------|---------|---------|
|                      |                        | Control | Gestion |
| Control              | Correlación de Pearson | 1       | ,637    |
|                      | Sig. (bilateral)       |         | ,247    |
|                      | N                      | 5       | 5       |
| Gestion              | Correlación de Pearson | ,637    | 1       |
|                      | Sig. (bilateral)       | ,247    |         |
|                      | N                      | 5       | 5       |

Los resultados después de la aplicación de la R. Pearson indica que existe influencia de la variable “Control Interno” en la variable “Gestión Administrativa”; con un grado de significancia medianamente alto (0.637), por lo tanto podemos decir que se aprueba la hipótesis central de acuerdo a la tabla 03.

## **IV. DISCUSIÓN**

- Analizando la TABLA N°01 del ITEM N° 09, 11 Y 12 de la ficha de documentos se encontró que en el grifo Inversiones Santa Rosa no cuentan con documentos de gestión tales como ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MOF (Manual de Organización y Funciones) y MAPRO (Manual de procedimientos, debido a que no han recibido capacitación para realizarlo y sólo cuentan con documentos en los que se detallan las funciones principales del personal administrativo el cual no ha sido difundido en toda la empresa.

Según Franklin Ríos (2010) la importancia de contar con documentos de gestión tales como el MOF o ROF reside en que su uso interno y diario en las empresas minimizará los conflictos que se den en las áreas ya que marcan responsabilidades, divide el trabajo y así, aumenta la productividad individual y organizacional. Además, permite implantar otros sistemas organizacionales muy efectivos como la evaluación de desempeño, escalas salariales, desarrollo de carrera y otros. (parr. 1)

Hoy en día contar con documentos de gestión tales como MOF y ROF permiten a la empresa tener un control, un soporte para la toma de decisiones y el ordenamiento natural de la organización en sus diferentes niveles jerárquicos ya que establece claramente las normas políticas y procedimientos de la empresa lo que permite una eficiente administración y consigo mayor productividad. Contar con MAPRO en las empresas permite definir los procesos que se dan generados por sus actividades diarias, y así, se pueda identificar problemas, mejorarlos, automatizarlos para un mejor funcionamiento para el desarrollo organizacional de la empresa.

Si es que la empresa no cuenta con las funciones diseñadas para cada puesto de trabajo dependiendo del área por escrito, no se tendrá un control adecuado del cumplimiento de los mismos, también, puede traer consigo deficiencias de productividad o de tiempo en el caso de duplicidad de funciones. Asimismo, si la empresa no cuenta con un MAPRO no se tendrán claro los procesos que se está realizando, ni se detectará las deficiencias que impiden su crecimiento y desarrollo en cuanto a la productividad laboral.

- Analizando la TABLA N°02 del ITEM N° 01 de la ficha de procedimientos se encontró que en el grifo Inversiones Santa Rosa no existe un sistema de control interno debido a que no lo consideraban necesario implementarla por lo que el grifo sólo cuenta con 3 áreas con poco personal.

En la investigación “Control Interno y su influencia en los niveles de abastecimiento e inspección de los inventarios en la empresa de servicios de campamentos petrolero Pucallpa S.A.C”, se encontró que la empresa si contaba con un sistema de control interno el cual le proporcionada seguridad razonable en cuanto a sus estados financieros, de la misma manera que mostraba la situación real de la empresa, y gracias a ello pudieron planificarse a través del tiempo.

Para Lorena Servin, Gerente de Auditoría LATCO (2016), el poder desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad, para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad. (parr. 3)

El sistema de control interno es importante ya que aumenta la eficiencia y eficacia de las operaciones en la empresa, evita riesgos que afecten con los objetivos de la empresa, si se cuenta con un control interno adecuado permitirá hacer un uso adecuado de los recursos de la empresa, permitirá una adecuada gestión tanto administrativa como financiera, se tendrá un control integral de todas las áreas de la empresa.

- Analizando la TABLA N°02 del ITEM N° 06 de la ficha de procedimientos se encontró que en el grifo Inversiones Santa Rosa no han establecidos y difundido lineamientos y políticas para la administración de Riesgos, debido a que no se cuenta con el personal para realizarlo.

Para el Banco Central de la República Argentina (2017) Las empresas debe contar con un proceso integral para la gestión de riesgos que incluya la vigilancia por parte del Directorio y la Alta Gerencia para así poder identificar, evaluar, seguir, controlar y mitiga todos los riesgos significativos que como consecuencia impida que se cumplan sus objetivos. El proceso integral para la

gestión de riesgos deberá ser adecuado, suficientemente comprobado, debidamente documentado y revisado periódicamente en función de los cambios que se produzcan en el perfil de riesgo de la empresa y en el mercado. (p.3)

Para el Grupo Argos (2016) La gestión de riesgos es un principio prioritario en la actuación de los colaboradores en las compañías, si se tiene una permanente identificación, medición, tratamiento y monitoreo de los riesgos a los que está expuesta la empresa, se podrá evaluar de forma ágil y proactiva los impactos favorables y desfavorables que puedan afectar el logro de los objetivos estratégicos y por ende el desempeño de los negocios. (p. 4)

La empresa debe contar con medidas, normas y sobre todo las pautas que se debe seguir que permita a la empresa tener una adecuada administración de riesgos para la protección de sus recursos. En los lineamientos debe ser por cada área que cuenta la empresa y por el tipo de riesgo como por ejemplo si se analiza el área de crédito se debe contar los lineamientos del proceso de gestión del riesgo del crédito, la gestión del riesgo de crédito de contraparte, la gestión del riesgo residual, la gestión del riesgo del país, entre otros. En estas políticas y lineamientos van especificado quiénes serán los encargados de controlar todos aquellos riesgos que puedan impedir el logro de los objetivos.

- Analizando la TABLA N°02 del ITEM N° 07 de la ficha de procedimientos se encontró que en el grifo Inversiones Santa Rosa no se cuenta y por ende no se ha puesto en práctica un Plan de Administración de Riesgo, debido que no cuenta con un área específica o una persona determinada para el cargo.

Para Kyra Sheahan (2017), los riesgos existen en todas las dimensiones de la empresa, pero los esfuerzos de gestión de proyectos son particularmente sensibles en poder identificarlos y minimizarlos para que el proyecto la actividad no esté en peligro. Desarrollar un plan de administración de riesgo es una parte importante en cualquier proyecto, como un plan frente a los problemas que aparecen a menudo y muchas veces no se tienen un plan bien

estructurado y desarrollado, incluso los pequeños problemas pueden convertirse en situaciones de emergencia. (parr. 3)

Tener un Planificación de Administración de los riesgos es fundamental para lograr el éxito en cualquier empresa, con ello, se podría administrar o tratar aquellos riesgos que impiden que la empresa tenga un funcionamiento eficiente, una correcta utilización de sus recursos, afronte aquellos riesgos de fuentes externas como los riesgos ambientales que ocurren de manera desprevénida y su impacto podría ser bastante perjudicial para la empresa si no se establecen los adecuados procesos y normas para mitigar estos riesgos en las actividades de la empresa.

El Plan para la Gestión del Riesgo también en las empresas es importante, debido a que esto les permitirá organizarse, reducir los riesgos y tomar medidas para poder prevenir y responde de manera adecuada frente a una dificultad, problema o también frente a desastres naturales. Mediante éste plan se programará todas las actividades y así dar a conocer y poner en práctica, estrategias, conceptos y metodologías para poder reducir riesgos, prevenir desastres que afecten el logro de los objetivos.

- Analizando la TABLA N°02 del ITEM N° 08 de la ficha de procedimientos se encontró que en el grifo Inversiones Santa Rosa no se han difundido en todas las áreas el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones que consecuencias en la empresa, debido a que no o creían necesario difundirlo.

Para Gregorio Belaunde (2009) es importante que la gestión de riesgo esté fuertemente implantada en toda la organización, desde los más altos niveles hasta el conjunto de todo el personal, volviéndose algo que uno incorpora en su actividad habitual. Esto tiene mucho que ver con la cultura de riesgos en el personal de la empresa.

Hay personas que tienen muy bien definida lo que es una cultura de gestión de riesgos, que saben que es el riesgo y el impacto que puede tener frente a sus actividades diarias, como por ejemplo un campesino tienen sus parcelas en diferentes niveles de altura, que diversifican sus cultivos, y que añaden otras



fuentes de ingresos, como crianza de animales o el trabajo temporal en otros lugares. Por ello, se puede decir que la cultura de riesgo no está necesariamente asociada a un gran conocimiento técnico sino a la cultura de la persona o de la empresa para implantar el riesgo y sus consecuencias de ello en las actividades que se realiza, se debe tener una capacitación constante en el seno de las organizaciones con un lenguaje simple focalizándose en lo esencial. (parr. 5)

Si la empresa tiene bien definidas y establecida que son los riesgos, qué tipo de riesgos puede afectar a la empresa y cuáles podrían ser sus consecuencias en la empresa, el personal tomará conciencia y estará en alerta si es que se llega a presentar y se podrá tomar medidas para dar respuesta de manera que no afecte los objetivos de la empresa.

En las empresas se debe pensar a futuro, anticipándose a los posibles eventos que puedan presentarse y evitar la costumbre de plantearse metas u objetivos y que más adelante no se presentará inconvenientes, para ellos se activarán las acciones necesarias y adecuadas.

- Analizando la TABLA N°02 del ITEM N° 09 y 10 de la ficha de procedimientos se encontró que en el grifo Inversiones Santa Rosa no se designado una persona responsable o un área para la identificación de eventos positivos o negativos en la empresa ni tampoco se han identificado los riesgos por cada objetivo que persiga la empresa.

Para Camilo Gutiérrez (2012), el tener una adecuada gestión de riesgos permite saber cuáles son las principales vulnerabilidades de sus activos de información y cuáles son las amenazas que podrían explotar las vulnerabilidades. Para que la empresa tome medidas. Para que la empresa pueda tomar decisiones de cómo actuar frente a diferentes riesgos, es necesario darle una valoración para determinar cuáles son los más críticos para la empresa.

En la medida que la empresa tenga clara y se detecten los riesgos, se podrá establecer medidas preventivas y correctivas viables que garanticen mayores niveles de seguridad en su información. (parr. 2)

El objetivo de la gestión de riesgos y la forma en que las elecciones de gestión de riesgos se basan en una evaluación de riesgos científica se ven especialmente influidos por la tensión entre optimización y consentimiento informado.

Las organizaciones se encuentran inmersas en un entorno más globalizado e inestable por ello es necesario que la empresa cuente con un área dedicada a la gestión de riesgo, esto garantizará la tranquilidad de tener identificados los riesgos que puedan atentar los objetivos, además establecerá controles que le permitirá actuar ante una eventual materialización o simplemente evitar que se presenten. Cuando el riesgo no se identifica y gestiona de manera adecuada, éste se materializa causando diversos trastornos y como consecuencias se produzcan desviaciones, retrasos y ajustes no deseados.

Para una adecuada protección de los recursos que cuenta la empresa por área se deben identificarlos eventos ya sea con impactos positivos que son las oportunidades y los de impacto negativo que son llamados riesgo por área y por cada objetivo que persigue dicha área.

- Analizando el Gráfico N°3 de los resultados del Control Interno, el 100% del personal hace referencia que casi nunca el área administrativa cuenta con el personal necesario.

Para Frank Gonzales (2013) La gestión estratégica de recursos humanos puede concebirse como una gran sombrilla que integra las prácticas de recursos humanos, las políticas y la filosofía, con el objetivo de preparar a la organización para lograr sus metas estratégicas. Idealmente estas prácticas y políticas deben formar un sistema capaz de atraer, desarrollar, motivar y entrenar la dotación de empleados necesaria para asegurar el efectivo funcionamiento de una organización. (p. 79)

Para Rafael Castaño (2005), no menciona que en caso de que se percibe que el número de trabajadores de su plantilla actual está por debajo del plan de personal para el futuro de la empresa, se tendrá que iniciar acciones para la contratación de personal. Se necesitará más tiempo de antelación cuanto mayor sea la escasez de personal calificado en el mercado de trabajo. En este proceso se tendrá que buscar trabajadores tanto dentro como fuera de la localidad, según sea la necesidad. (p. 122)

El personal es parte imprescindible en la empresa ya que con su contribución de habilidades y destrezas permite que se tenga un buen funcionamiento, y un alto nivel de productividad en la empresa. Por ello es importante que existe una planificación del personal, no sólo en cuánto a sus funciones o las actividades que se tienen destinado para las áreas, sino también en contar el personal sea calificado y se abastezca con las funciones o tareas competentes a esas áreas específicas. El aglomerar los trabajos a los empleados por no contar con personal suficiente hace que ellos no desarrollen bien sus funciones y se desempeñe correctamente.

- Analizando el Gráfico N°4 de los resultados del Control Interno, el 17% del personal administrativo refiere que siempre están debidamente planificados y presupuestados las actividades, el 67% que casi siempre y el 17% que ocasionalmente.

Para Vicente Serra (2009) menciona que muchos son los problemas de organización, interna y externa, a los que se enfrentan las empresas tanto las grandes como las pequeñas. Uno de ellos es el de medir la rentabilidad de un departamento, una campaña de ventas. Una posible solución para conseguir obtener una evaluación más sencilla de la rentabilidad puede ser trabajar con planificación de presupuestos, de esta forma no solo se logra flexibilidad y rapidez a la hora de la toma de decisiones sino que también se descarga a los escalones de la jerarquía más altos de tener que aprobar las posibles acciones, algo aún muy común en las PYMES. A mayor descentralización de la organización es más necesaria la coordinación entre centros de responsabilidad para llegar a conseguir el logro de las metas planteadas. La planificación es el proceso por el que se diseñan planes económicos en la

empresa, y consiste en adecuar los medios o recursos empleados para alcanzar los fines establecidos en el futuro. (parr. 4)

El planificar y presupuestar las actividades de la empresa por área es reflejar la realidad de la empresa, haciendo un uso adecuado de sus recursos y se prioriza las actividades. Para ello, debe existir una gestión de actividades en las cuáles se puedan administrar, planificar, coordinar las actividades y realizar y los recursos que se van a utilizar. Es una herramienta que debe usarse para poder tener mayor probabilidad de éxito en las empresas.

- Analizando el Gráfico N°7 de los resultados del Control Interno, el 17% del personal administrativo refiere siempre se han identificado y evaluado riesgos internos y externos, con respecto al resguardo de documentos, el 67% indica que casi siempre, mientras que el 17% hace referencia que ocasionalmente se ha identificado y evaluado los riesgos.

Para Viridiana Rodríguez Mendoza (2012), actualmente las empresas manejan archivos electrónicos, a través de los cuales se almacena de forma permanente la información en el disco duro, el proceso consiste en la recepción, codificación, elaboración de base de datos, almacenamiento, administración y transporte de los archivos físicos. La importancia de las condiciones ambientales y de seguridad de un archivo es muy importante, estos se tienen que ubicar en un lugar donde no exista ningún peligro en el entorno, el fuego, el agua, los almacenamientos inadecuados, los robos, el vandalismo, el terrorismo, tiene que ser rentable y con poco costo energético, valorado para toda su vida planificada (mínima de 20 años) y preferentemente con espacio para ampliaciones, que no dependa excesivamente de equipamientos y maquinaria de alta tecnología para mantener un entorno estable y donde los equipos funcionen siempre correctamente. (p.3)

La mayoría de las empresas ignoran las consecuencias que puedan ocurrir por no resguardar los archivos, por ejemplo en el caso que el área de contabilidad se incendie y se pierda la información y más adelante se le presente una auditoría es muy difícil poder recuperarse de ese incidente. Además, que se

pierde información importante como datos históricos de ventas, compras, ganancias así como información del personal, pagos entre otros.

- Analizando el Gráfico N°11 de los resultados del Control Interno, 33% del personal hace referencia que ocasionalmente son actualizados o re-potenciados los equipos de cómputo de acuerdo a los avances tecnológicos y el 67% asevera que casi nunca.

Para Pablo Horcajuelo (2014), las actualizaciones del sistema operativo, tanto automáticas como manuales, cumplen la función de proteger a nuestro equipo de múltiples amenazas tales como virus y programas maligno, además de garantizar un funcionamiento rápido y eficaz, reduciendo las probabilidades de fallos.

Es por ello que es tan necesario permitir que se ejecuten las actualizaciones automáticas como acceder regularmente a los desarrolladores del software para verificar la existencia de actualizaciones y nuevas versiones a disposición de los usuarios. (parr. 2)

El mantener los equipos de cómputo bien actualizados permite el buen funcionamiento del mismo, reparando fallas, errores o deficiencias que presente nuestro sistema. Para ello, se debe tomar ciertas precauciones como el realizar un backup para que ningún archivo de gran importancia se elimine y sea perjudicial para la empresa.

- Analizando el Gráfico N°1 de los resultados del Gestión Administrativa, el 67% del personal administrativo refiere que siempre se han establecidos objetivos estratégicos en el área que laboran, el 33% indica que casi siempre. Debido a que siempre se han guiado de la experiencia que cuenta la empresa.

El Centro Nacional de Planeamiento estratégico (2016) hace referencia que el objetivo estratégico es la descripción del propósito a ser alcanzado, que es medido a través de indicadores y sus correspondientes metas, las cuales se establecen de acuerdo al periodo del plan estratégico. El objetivo estratégico está compuesto por el propósito, los indicadores y las metas. (parr. 2)

Los objetivos estratégicos son a largo plazo, representan los resultados que se esperan de la aplicación de estrategias. Estas son acciones que permitirán que la empresa alcance sus objetivos a largo plazo. Los objetivos y las estrategias deben ser congruentes normalmente son de 2 a 5 años. También, permite expresar aquellos cambios que desee incorporarse en la empresa para que así se logre los objetivos. Los objetivos son esenciales porque asegura el éxito en la empresa, permite la coordinación y asientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia, representa la evolución que desea alcanzar la empresa. Estos deben ser alcanzables y se deben expresar de manera cuantificable y deben ser derivados de las estrategias y deben ser múltiples.

Los objetivos estratégicos proveen pautas claras para hacer posible una medición que dé cuenta de en qué medida están siendo alcanzadas. Los objetivos a la empresa le permiten tener una dirección para que la empresa pueda alcanzar sus metas a largo plazo. Generando en el personal de la empresa una motivación, desempeñándose de manera eficiente. Asimismo, aclara en gran medida el mercado meta sobre el que se está trabajando. Cada objetivo estratégico requiere una serie de objetivos tácticos, es decir, objetivos a mediano plazo.

- Analizando el Gráfico N°12 de los resultados del Gestión Administrativa, el 100% del personal administrativa asevera que casi siempre existe una buena comunicación en el área administrativa.

Para Marcel Coitiño (2010) menciona que muchos de los problemas que afrontan los grupos de trabajo en las empresas, están relacionados con la comunicación, aspecto generalmente desatendido y que tiene como consecuencia el descontento del personal, la improductividad y un clima organizacional negativo. De aquí, que la gerencia debe utilizar la comunicación para obtener resultados positivos y un clima armónico. (parr. 3)

Se debe llevar también una planificación de las estrategias de comunicación, ya que si es que no existe buena comunicación traen problemas que no permiten trabajar de manera factible. Una buena comunicación mejora la competitividad de la empresa y permite que se alcance los objetivos.

- Analizando el Gráfico N°13 de los resultados del Gestión Administrativa, el 100% del personal administrativa asevera que casi siempre reconoce la dirección, los logros y el compromiso de su trabajo.

Para Alejandra Clavería (2009) menciona que el reconocimiento es una herramienta de gestión que refuerza la relación de la empresa con los trabajadores, y que origina positivos cambios al interior de una organización. Cuando se reconoce a una persona eficiente y eficaz, se están reforzando además las acciones y comportamientos que la organización desea prolongar en los empleados.

Premiar el desempeño actúa, tanto a nivel de los colaboradores como de la organización: puede llegar a ampliar y mejorar la satisfacción y retención de los empleados, y la rentabilidad y productividad de la empresa. La gente que se siente apreciada por otros, posee una actitud positiva y mayor confianza y habilidad para contribuir a las metas. (parr. 6)

El premiar el desempeño ayuda a ampliar la satisfacción del personal, sentirse más identificados con la empresa. Para el reconocimiento y premiación al personal los empresarios o la alta dirección deben estar en constante supervisión para evaluar el desempeño de manera justa y adecuada.

- Analizando el Gráfico N°15 de los resultados del Gestión Administrativa, el 100% del personal administrativa asevera que ocasionalmente se le capacita.

Para Yoceline Barrios (2012) nos menciona que en la actualidad la capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. (parr. 1)

Las capacitaciones atribuyen a la empresa personal competente para que se desempeñen de manera efectiva, adquieren conocimientos y actualizaciones conforme a las exigencias del mercado.

# **V.CONCLUSIONES**



Como resultado del trabajo de investigación y evaluados los datos recogidos mediante la ficha de observación y el cuestionario realizado al personal del área administrativa del Grifo Santa Rosa E.I.R.L., se concluye:

1. El grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. cuenta con un control interno empírico basado sólo en la experiencia, el cual no es formal, por ello se evaluó los problemas causados por contar con un Control Interno deficiente en el área Administrativa, siendo uno de los principales problemas la inexistencia de documentos de gestión tales como el MOF (Manual de Organizaciones y Funciones), ROF (Reglamento de Organizaciones y Funciones) y el MAPRO (Manual de Procedimientos), también que no se han difundido lineamientos y políticas para la administración de los Riesgos ya que tampoco cuenta con un área o una persona encargada de identificar aquellos riesgos que afecten el logro de los objetivos. Asimismo, no se planifican y presupuestan las actividades que se van a realizar haciendo uso inadecuado de sus recursos.
2. También se evaluó los problemas de la Gestión Administrativa que presenta el Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L., siendo uno de los problemas principales que no se han establecido objetivos estratégicos en el área, asimismo, se detectó que no existe una buena comunicación entre el personal administrativo, existe inconformidad del personal por la ausencia de reconocimientos en la empresa y la falta de capacitación al personal.
3. Habiendo aplicado la R de Pearson se llegó a que si existe influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. con un grado de significancia medianamente alto (0.637).

## **VI. RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones del trabajo de investigación procuran proponer soluciones concretas a los problemas de Control Interno y Gestión administrativa de la Empresa Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.

1. La gerencia general en coordinación con el administrador debe disponer de la elaboración de documentos de gestión tales como MOF, ROF, MAPRO a través de la contratación de un asesor externo o la conformación de una comisión con el personal de la empresa, con el fin de detallar las funciones correspondientes al cargo, evitando duplicidad de funciones y así poder aumentar la productividad laboral individual, realizando sus tareas de manera eficiente.
2. Se recomienda al Gerente General que evalúe la contratación de un personal o la implementación de un área específica que detecte los principales riesgos tanto internos como externos, y luego monitorearlos para poder mitigarlos o minimizarlos y evitar que afecten a la empresa en el logro de sus objetivos.
3. Se recomienda a la Gerencia que en coordinación con el Contador lleven a cabo una planificación en las cuáles se realice el cronograma de las principales actividades que se deben realizar, el tiempo que disponen para hacerlo, y el presupuesto que permita su realización, por último ver de qué manera será su financiamiento, haciendo un seguimiento a los ingresos por las operaciones de la empresa o si será a través de terceros. Y así evitar posibles contingencias a futuro.
4. Se recomienda al Gerente General que en coordinación con el administrador y el contador definan objetivos estratégicos que permita a la empresa definir su propósito a largo plazo, en base a su misión y visión y los valores de la empresa.

5. Se recomienda al Gerente General que en coordinación con el administrador de la empresa que se programen actividades de integración laboral en los que miembros de la empresa se agrupen y aprendan a trabajar en equipo de manera interactiva, asimismo se recomienda que se implemente incentivos laborales para mejorar la identificación y el compromiso del personal con la empresa.
6. Se recomienda al Gerente General que disponga que el contador programe capacitaciones periódicas al personal administrativo que les permitan conocer las actualizaciones laborales competentes a sus funciones, mejorando su desempeño laboral.

## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Abella, R. (2006). “Coso I y la Gestión Integral de Riesgos del Negocio”. N° 225. Recuperado de: <http://pdfs.wke.es>
- Amador, A. (2002). “Control Interno y su Auditoría Su aportación en las Organizaciones”. Primera Edición. Recuperado de: <http://cdigital.dgb.uanl.mx>
- Ánzola, S. (2002); “Administración De Pequeñas Empresas”. Segunda Edición. México: Editorial McGrawhill
- Argandoña, M. (2010). “Control Interno y Administración de Riesgo en la Gestión Pública”. Primera Edición. Lima: Marketing Consultores
- Armada et. al. (2005). “Il Programa de Reparación Económica para Cuadros- Control Interno”. La Habana. Recuperado de: <http://www.sld.cu/galerias/pdf>
- Auitool (2016). “17 principios de Control Interno según COSO 2013”. Recuperado de: <https://www.auditool.org>
- Ballesteros, L. (2014). “Control Interno- Limitaciones”. Recuperado de: <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com>
- Banco Central de la República Argentina (2017). “Lineamientos para la Gestión de Riesgos en las Entidades Financieras”. Recuperado de: <http://www.bcra.gob.ar>
- Belaunde, G. (2009). “Riesgos Financieros”. Recuperado de: <http://blogs.gestion.pe>
- Briones, M. (2014). “El Fraude y el Control Interno”. Colegio de Contadores de México. Recuperado de: <http://www.ccpm.org.mx>
- Caballero (2011). “¿Qué es el COSO?”. Recuperado de: <https://blogconsultorasur.wordpress.com>
- Castaño, R. (2005). “Gestión Integral de Recursos Humanos”. Número 241. Alcalá de Henares. Instituto de Dirección y Organización de Empresas.
- El Centro Nacional de Planeamiento estratégico (2016). “Objetivos Estratégicos, Indicadores y Metas”. Recuperado de: <https://www.ceplan.gob.pe>

- Chiavenato, I. (2002). *“Gestión del Talento Humano”*. Segunda Edición. Bogotá: Editorial Mc Grawhill
- Claros, R. & León, O. (2012). *“El Control Interno como Herramienta de Gestión y Evaluación”*. Primera Edición. Lima: Pacífico Editores SAC.
- Clavería, A. (2009). *“La importancia de reconocer a los empleados”*. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com>
- Coitiño, M. (2010). *“La importancia de una buena comunicación en las organizaciones”*. Recuperado de: <http://www.cpaferre.com>
- Coopers & Lybrand (1997). *“Los nuevos conceptos del Control Interno (Informe COSO)”*. 1º Edición. Madrid: Ediciones Díaz Santos, S.A.
- Cruz Castillo, Miguel (1983), *“El Proceso de Planeación”*. Primera Edición. Bogotá: Tercer Mundo
- Estupiñán, R. (2006), *“Administración o Gestión de Riesgos E.R.M. y la Auditoría Interna”*. Primera Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones. Ltda.
- Federación Internacional de Contabilidad (2007), *“Normas Internacionales de Auditoría”*. 9 na edición. México. Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Fernández et al. (2006). *“Auditoría y Control Interno”*. Primera Edición. Madrid: Grupo Cultural S.A.
- González, A. (2013). *“La Importancia del Control Interno en la Empresa”*. México. Recuperado de: <http://www.soyconta.mx>
- Gonzáles, F. (2013). *“La Planificación estratégica de recursos humanos”*. Recuperado de: <http://unpan1.un.org>
- Gutiérrez, C. (2012). *“¿Qué es por qué hacer un Análisis de Riesgos?”*. Recuperado de: <https://www.welivesecurity.com/>
- Gutiérrez, M. (2012). *“Establecimiento de Objetivos e Identificando Eventos (Riesgo) para atender la Gestión de Riesgo Empresarial”*. Recuperado de: <https://360bestpracticesmethodology.wordpress.com>
- Gutiérrez, R. (2017). *“La Administración y Contabilidad”*. Tomo 2. Recuperado de: <https://www.academia.edu>

- Grupo Argos (2016). *“Política de Gestión de Riesgos”*. Recuperado de: <https://www.grupoargos.com>
- Heineman, K (2003). *“Introducción a la Metodología de la Investigación Empírica”*. Editorial Paidotribo.
- Hitt, B. & Porter, L. (2006). *“Administración”*. Novena Edición. México: Editorial Pearson Educación.
- Horcajuelo, P. (2014). *“La importancia de mantener el Software actualizado”*. Recuperado de: <https://salesystems.es>
- Huerta, C. (2013). *“Diagnóstico y Propuesta de un Control Interno para el área de ventas en la Empresa Estación Servicios Señor de la Soledad S.R.L.” Tesis Pre- Grado. Universidad César Vallejo. Chimbote.*
- Hurtado Cuartas (2008). *“Principios de Administración”*. Primera: Edición. Bogotá: Fondo Editorial ITM
- La Controlaría (2014). *“Marco Conceptual de Control Interno”*. Lima. Recuperado de: <http://www.mincetur.gob.pe>
- León, P. y Rivera, M. (2011). *“Diagnóstico y Propuesta de un Sistema de Control Interno en la empresa Incodiesel SAC-Chimbote- 2011”. Tesis de Pre- Grado. Chimbote.*
- Mantilla, S. (2005). *“Control Interno- Informe COSO°.4° Edición.* Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Mariños, E. (2004). *“Control interno y la influencia en los niveles de abastecimiento e inspección de los inventarios en la empresa de servicios de campamentos petroleros Pucallpa S.A.C”*. Tesis de Post- Grado Universidad de San Martín de Porres. Ucayali.
- Mejía, K. (2010). *“Análisis del Sistema de Control Interno y su relación con la eficiencia de la Gestión Administrativa de la Empresa Grifo Servicentro Jel de Chimbote- 2010”. Tesis de Pre- Grado. Chimbote.*
- Moreno, J., Pelayo, y, Vargas, A. (2004). *“La Gestión por Competencias como Herramienta para la dirección Estratégica de los Recursos Humanos en la Sociedad de Conocimiento”*. Revista de Empresa N° 10. Recuperado de: [http://www.uhu.es/alfonso\\_vargas](http://www.uhu.es/alfonso_vargas)



- Osinergmin (2016): *“Reporte Semestral De Monitoreo Del Mercado De Hidrocarburos Segundo Semestre Del 2015 Año 5 – N° 7 – Marzo del 2016”*. Recuperado de: <http://www.osinergmin.gob.pe>
- Osinergmin (2017). *“Osinergmin cierra 72 grifos a nivel nacional por presentar condiciones inseguras”*. Recuperado de: <http://www.osinergmin.gob.pe>
- Petroperu (2010). *“Política Integrada de Control Interno”*. Recuperado de: <https://www.petroperu.com.pe>
- Portilla, Mayra (2014). *“Diseño de un Sistema Contable, Administrativo y de Control Interno para la Estación de Servicios (Gasolinera) Petrocomercial Morejon 1 de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbadura, Ecuador”*. Tesis de Pregrado. Universidad Técnica del Nortes. Ecuador.
- Repsol (2013). *“Anticorrupción”*. Recuperado de: <http://memorias.repsol.com>
- Rios, F. (2010). *“La importancia del manual de organización y funciones”*. Recuperado de: <http://blog.pucp.edu.pe>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2009). *“Administración”*. 10° Edición. México. Pearson.
- Rodriguez, I. (2014). *“¿Qué es el riesgo, riesgo inherente y riesgo residual?”*. Recuperado de : <https://www.auditool.org>
- Rodriguez, M. (2015). *“Gestión Administrativa. 2° Edición”*. <http://blockgestionadministrativa.blogspot.pe/>
- Rodriguez, V. (2012). *“La importancia del Archivo en una empresa”*. Recuperado de: <http://www.entornocorporativo.com.mx>
- Sánchez, Andrés (2012). *“Metodología de la Investigación”*. <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.pe>
- Santos, G. (2001). *“Competencias: ¿Qué hay de nuevo?”*
- Serra, V. (2009). *“Planificación empresarial y presupuesto”*. Recuperado de: <http://estrategiayempresa.blogspot.pe>
- Servin, L. (2016). *“¿Por qué es importante el control interno en las empresas?”*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com>

- Sheahan K. (2017). *“La importancia del riesgo en la gestión de proyectos”*. Recuperado de: <https://pyme.lavoztx.com>
- Stoner et. al. (2009). *“Administración”*. Sexta Edición. México: Litográfica Ingramex S.A.
- Soriano,C (2005). *“Por qué fracasan las Pymes”*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/por-que-fracasan-las-pymes/>
- Télam (2014). *“Petrobas toma medidas de Control Interno por caso de Corrupción”*. Recuperado de: <http://www.telam.com.ar>
- Barrios, Y. (2012). *“La importancia de la capacitación en la empresa”*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe>
- Yuni, J. & Urbano, C. (2006). *“Técnicas para investigar”*. (2° ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Brujas. Recuperado de <https://books.google.com.pe>

## **VIII. ANEXOS**

**CUESTIONARIO DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PARA EL GRIFO INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L. 2017- CHIMBOTE**

**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**INSTRUCCIONES:** Responda la alternativa de Ud. crea conveniente, se le agradece su apoyo y comprensión.

**DATOS GENERALES:**

EDAD:

CARGO:

SEXO:

**I. Datos de investigación**

1. ¿Se han establecidos objetivos estratégicos en el área que usted labora?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
  
2. ¿El área donde labora, cuenta con un Plan de trabajo aprobado por la gerencia?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
  
3. ¿Se cumplen adecuadamente el plan de trabajo aprobado por la gerencia?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
  
4. ¿Está usted de acuerdo con las funciones y tareas establecidas en el área que labora?
  - a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Indeciso
  - d. En Desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo

5. ¿Siente usted que cumple sus funciones asignadas, sin ningún problema?
- Siempre
  - Casi Siempre
  - Ocasionalmente
  - Casi Nunca
  - Nunca
6. ¿Está usted de acuerdo con el proceso de Planeación de las actividades del área o departamento que labora?
- Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Indeciso
  - En Desacuerdo
  - Totalmente en desacuerdo
7. ¿Es de su conocimiento la estructura organizacional de la empresa?
- Siempre
  - Casi Siempre
  - Ocasionalmente
  - Casi Nunca
  - Nunca
8. ¿Se siente parte importante de la estructura organizacional del área o departamento que labora?
- Muy importante
  - Importante
  - Moderadamente importante
  - De poca importancia
  - Sin importancia
9. ¿Considera que sus labores y tareas, son asignadas de acuerdo a sus habilidades?
- Siempre
  - Casi Siempre
  - Ocasionalmente
  - Casi Nunca
  - Nunca

10. ¿Está de acuerdo con la infraestructura y equipamiento que dispone en su área o departamento?
- a. Totalmente de acuerdo
  - b. De acuerdo
  - c. Indeciso
  - d. En Desacuerdo
  - e. Totalmente en desacuerdo
11. ¿La empresa cuenta con un proceso de selección y reclutamiento de personal para el área en el que labora?
- a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
12. ¿Existe una buena comunicación en el área o departamento que labora?
- a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
13. ¿Reconoce la dirección, los logros y el compromiso de su trabajo?
- a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
14. ¿Se trabaja en equipo en el área o departamento que labora?
- a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
15. ¿Se le capacita a usted frecuentemente?
- a. Muy frecuentemente
  - b. Frecuentemente
  - c. Ocasionalmente

- d. Casi nunca
- e. Nunca

16. ¿Está satisfecho con su trabajo?

- a. Totalmente Satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Indeciso
- d. Insatisfecho
- e. Totalmente en insatisfecho

17. ¿Existen normas y políticas de control en el área o departamento que labora?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

18. ¿Se adoptan acciones correctivas ante los riesgos identificados para evitar que afecten al área o departamento donde labora?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

19. ¿Es controlada la entrada y salida del personal del área o departamento que labora?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

20. ¿Los resultados obtenidos en los procesos de control de desempeño laboral, son satisfactorios?

- a. Totalmente de Satisfactorio
- b. Satisfactorio
- c. Indeciso
- d. Insatisfactorio
- e. Totalmente en insatisfactorio

**INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L.**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**ÁREA ADMINISTRATIVA**

**INSTRUCCIONES:** Responda la alternativa de Ud. crea conveniente, se le agradece su apoyo y comprensión.

**DATOS GENERALES:**

EDAD:

CARGO:

SEXO:

**I. Datos de investigación**

1. ¿Usted considera que el Control Interno influye en la gestión administrativa de la empresa?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
  
2. ¿Se promueve el cumplimiento de los principios de legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
  
3. ¿El área cuenta con la cantidad de personal necesaria?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca



4. ¿Todas las actividades están debidamente planificados y presupuestados?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
5. ¿Se le evalúa frecuentemente al personal con respecto al resultado de su trabajo?
  - a. Muy frecuentemente
  - b. Frecuentemente
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
6. ¿Se han establecido políticas que estén alineadas las actividades con los objetivos que persigue el área o departamento que labora?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
7. ¿Se han identificado y evaluado los riesgos internos y externos, con respecto al resguardo de los documentos y/o archivos administrativos de la oficina?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
8. ¿Se han identificado los riesgos que afectan el cumplimiento de los planes del área?
  - a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca

9. ¿Se han identificado los efectos que pueden presentarse si se materializan los riesgos?
- a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
10. ¿Se toman medidas para la seguridad y protección de la información por posibles pérdidas, deterioros, manipulación?
- a. Muy frecuentemente
  - b. Frecuentemente
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi nunca
  - e. Nunca
11. ¿Los equipos de cómputo que se encuentran en su área de trabajo, son actualizados o re-potenciados de acuerdo a los avances tecnológicos?
- a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
12. ¿Se ha adquirido seguro que cubre los principales bienes de la empresa (maquinaria, vehículos, otros)?
- a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
13. ¿Se diseñan estrategias para dar respuesta a los riesgos que puedan presentarse?
- a. Siempre
  - b. Casi Siempre
  - c. Ocasionalmente
  - d. Casi Nunca
  - e. Nunca
14. ¿Se cuentan con los recursos necesarios para administrar los riesgos?
- a. Siempre

- b. Casi Siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

15. ¿El área está aplicando acciones con el fin de evitar, reducir, transferir o asumir riesgos?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

16. ¿Informa periódicamente a su jefe inmediato, respecto a las actividades y resultados del área?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

17. ¿Usted cuenta con sistema o un software efectivo, que mejore el proceso de sus actividades?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

18. ¿Desarrolla usted labores de supervisión para conocer oportunamente si su personal a cargo está efectuando labores de acuerdo a lo establecido?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

19. ¿Los programas, actividades y proyectos son monitoreados constantemente, de tal manera que cualquier problema se corrige de inmediato?

- a. Muy frecuentemente
- b. Frecuentemente
- c. Ocasionalmente
- d. Casi nunca
- e. Nunca

20. ¿Se sanciona al personal del área por la realización de actos ilegales e incumplimiento de sus funciones?

- a. Siempre
- b. Casi Siempre
- c. Ocasionalmente
- d. Casi Nunca
- e. Nunca

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS |      | OBSERVACIONES |
|-----------|------|---------------|
| Nº        | Ítem |               |
| 1         | E    |               |
| 2         | E    |               |
| 3         | E    |               |
| 4         | E    |               |
| 5         | B    |               |
| 6         | E    |               |
| 7         | E    |               |
| 8         | E    |               |
| 9         | E    |               |
| 10        | E    |               |
| 11        | E    |               |
| 12        | E    |               |
| 13        | E    |               |

Evaluated por:

Nombre y Apellido: Andrés Jiménez Durán

D.N.I.: 41299986

Firma: 

|    |   |  |
|----|---|--|
| 20 | E |  |
| 21 | E |  |
| 22 | B |  |
| 23 | E |  |
| 24 | B |  |
| 25 | E |  |

Evaluado por:

Nombre y Apellido: JIMÉNEZ DUVAR ANPACO ROSAUR

D.N.I.: 41299986

Firma: 

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS |      | OBSERVACIONES    |
|-----------|------|------------------|
| Nº        | Ítem |                  |
| 1         | M    |                  |
| 2         | B    |                  |
| 3         | C    |                  |
| 4         | B    |                  |
| 5         | M    |                  |
| 6         | B    |                  |
| 7         | E    |                  |
| 8         | E    |                  |
| 9         | B    |                  |
| 10        | M    |                  |
| 11        | B    |                  |
| 12        | B    |                  |
| 13        | E    |                  |
| 14        | E    |                  |
| 15        | E    |                  |
| 16        | E    |                  |
| 17        | B    |                  |
| 18        | C    | No se comprende. |
| 19        | B    |                  |
| 20        | M    |                  |

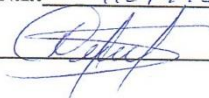
Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Jimenez Doral Amparo Riquelme

D.N.I.: 41299936

Firma:



## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS |      | OBSERVACIONES |
|-----------|------|---------------|
| Nº        | Item |               |
| 1         | B    |               |
| 2         | B    |               |
| 3         | B    |               |
| 4         | E    |               |
| 5         | E    |               |
| 6         | E    |               |
| 7         | B    |               |
| 8         | M    |               |
| 9         | B    |               |
| 10        | E    |               |
| 11        | B    |               |
| 12        | B    |               |
| 13        | B    |               |
| 14        | E    |               |
| 15        | E    |               |
| 16        | E    |               |
| 17        | M    |               |
| 18        | E    |               |
| 19        | E    |               |
| 20        | E    |               |

Evaluado por:

Nombre y Apellido:

Andrés Jirón Dávalos

D.N.I.: 41299986 Firma:





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Amparo Raquel Jiménez Duval, titular  
del DNI. N° 41295986, de profesión  
Contador Público, ejerciendo  
actualmente como Auditor Senior, en la  
Institución Jimenez & Asociados S.Ciul.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al  
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las  
siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | X     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | X     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | X     |           |
| Claridad y precisión   |            |           |       | X         |
| Pertinencia            |            |           |       | X         |

En Chimbote, a los 25 días del mes de Septiembre del  
2017

  
Firma

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS |      | OBSERVACIONES |
|-----------|------|---------------|
| Nº        | Ítem |               |
| 1         | B    |               |
| 2         | B    |               |
| 3         | B    |               |
| 4         | B    |               |
| 5         | B    |               |
| 6         | B    |               |
| 7         | B    |               |
| 8         | B    |               |
| 9         | B    |               |
| 10        | B    |               |
| 11        | B    |               |
| 12        | B    |               |
| 13        | B    |               |
| 14        | B    |               |
| 15        | B    |               |
| 16        | B    |               |
| 17        | B    |               |
| 18        | B    |               |
| 19        | B    |               |
| 20        | B    |               |

Evaluated por:

Nombre y Apellido:

Elvio Sandoval Castillo

D.N.I.: 32809265 Firma:

Sandoval

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS |      | OBSERVACIONES |
|-----------|------|---------------|
| Nº        | Item |               |
| 1         | B    |               |
| 2         | B    |               |
| 3         | B    |               |
| 4         | B    |               |
| 5         | B    |               |
| 6         | B    |               |
| 7         | B    |               |
| 8         | B    |               |
| 9         | B    |               |
| 10        | B    |               |
| 11        | B    |               |
| 12        | B    |               |
| 13        | B    |               |
| 14        | B    |               |
| 15        | B    |               |
| 16        | B    |               |
| 17        | M    |               |
| 18        | B    |               |
| 19        | B    |               |
| 20        | B    |               |

Evaluated by:

Nombre y Apellido: *Elvira Senado Castillo*

D.N.I.:

*32809265*

Firma:

*[Signature]*

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS |      | OBSERVACIONES |
|-----------|------|---------------|
| Nº        | Item |               |
| 1         | B    |               |
| 2         | B    |               |
| 3         | B    |               |
| 4         | B    |               |
| 5         | B    |               |
| 6         | B    |               |
| 7         | B    |               |
| 8         | B    |               |
| 9         | B    |               |
| 10        | B    |               |
| 11        | B    |               |
| 12        | B    |               |
| 13        | B    |               |
| 14        | B    |               |
| 15        | B    |               |
| 16        | B    |               |
| 17        | M    |               |
| 18        | B    |               |
| 19        | B    |               |
| 20        | B    |               |

Evaluated by:

Name and Surname:

D.N.I.:

Signature:

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Elmer Serna Castillo, titular  
del DNI N° 32809265, de profesión  
Contador - Auditor, ejerciendo  
actualmente como Gerente General, en la  
Institución E. SERRANO - LÓPEZ Y ASOCIADOS  
AUDITORES SAC.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al  
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las  
siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | X     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | X     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | X     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | X     |           |
| Pertinencia            |            |           | X     |           |

En Chimbote, a los 25 días del mes de Setiembre del  
2017



Firma

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada Ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E**= Excelente / **B**= Bueno / **M**= Mejorar / **X**= Eliminar / **C**= Cambiar

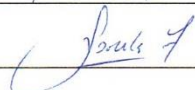
Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS |      | OBSERVACIONES |
|-----------|------|---------------|
| Nº        | Ítem |               |
| 1         | B    |               |
| 2         | B    |               |
| 3         | B    |               |
| 4         | B    |               |
| 5         | B    |               |
| 6         | B    |               |
| 7         | B    |               |
| 8         | B    |               |
| 9         | B    |               |
| 10        | B    |               |
| 11        | B    |               |
| 12        | B    |               |
| 13        | B    |               |

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Carlos Rosales F.

D.N.I.: 44798519

Firma: 

## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS |      | OBSERVACIONES |
|-----------|------|---------------|
| Nº        | Item |               |
| 1         | B    |               |
| 2         | B    |               |
| 3         | B    |               |
| 4         | B    |               |
| 5         | B    |               |
| 6         | B    |               |
| 7         | B    |               |
| 8         | B    |               |
| 9         | B    |               |
| 10        | B    |               |
| 11        | B    |               |
| 12        | B    |               |
| 13        | B    |               |
| 14        | B    |               |
| 15        | B    |               |
| 16        | B    |               |
| 17        | B    |               |
| 18        | B    |               |
| 19        | B    |               |
| 20        | B    |               |

Evaluated por:

Nombre y Apellido:

Carlos A. Peralta F.

D.N.I.: 24798519 Firma:

Jonas L.



## JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO

### INSTRUCCIONES:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan.

**E**= Excelente / **B**= Bueno / **M**= Mejorar / **X**= Eliminar / **C**= Cambiar

Las categorías a evaluar son: Redacción, contenido, congruencia y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

| PREGUNTAS |      | OBSERVACIONES |
|-----------|------|---------------|
| Nº        | Ítem |               |
| 1         | B    |               |
| 2         | B    |               |
| 3         | B    |               |
| 4         | B    |               |
| 5         | B    |               |
| 6         | B    |               |
| 7         | B    |               |
| 8         | B    |               |
| 9         | B    |               |
| 10        | B    |               |
| 11        | B    |               |
| 12        | B    |               |
| 13        | B    |               |
| 14        | B    |               |
| 15        | B    |               |
| 16        | B    |               |
| 17        | B    |               |
| 18        | B    |               |
| 19        | B    |               |
| 20        | B    |               |

**Evaluado por:**

**Nombre y Apellido:**

Carlos Rosales A.

**D.N.I.:** 44798519 **Firma:**

[Firma]

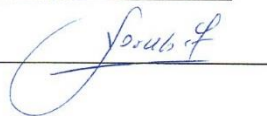


|    |   |  |
|----|---|--|
| 20 | B |  |
| 21 | B |  |
| 22 | B |  |
| 23 | B |  |
| 24 | B |  |
| 25 | B |  |

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Carlos A. Rosales F.

D.N.I.: 44798519

Firma: 

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Porala E., titular  
del DNI. N° 44778519, de profesión  
CONTADOR, ejerciendo  
actualmente como DTD, en la  
Institución UCV-CH.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de  
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al  
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las  
siguientes apreciaciones.

|                        | DEFICIENTE | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE |
|------------------------|------------|-----------|-------|-----------|
| Congruencia de Ítems   |            |           | ✓     |           |
| Amplitud de contenido  |            |           | ✓     |           |
| Redacción de los Ítems |            |           | ✓     |           |
| Claridad y precisión   |            |           | ✓     |           |
| Pertinencia            |            |           | ✓     |           |

En Chimbote, a los 26 días del mes de septiembre del  
2017

  
Firma

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

| TÍTULO   | FORMULACIÓN DE PROBLEMA  | OBJETIVO GENERAL   | OBJETIVOS ESPECÍFICOS   | HIPÓTESIS   | TIPO DE INVESTIGACIÓN | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN     | POBLACIÓN Y MUESTRA  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS   |
|--|--|--|---|---|-----------------------|-----------------------------|--|---|
| “EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GRIFO INVERSIONES SANTA ROSA E.I.R.L., CHIMBOTE 2017” | ¿Cómo influye el Control Interno en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.? | Evaluar el Control Interno y Determinar su influencia en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. | a. Evaluar el Control Interno del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.<br>b. Evaluar la Gestión Administrativa en el Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.<br>c. Determinar de qué manera influye la evaluación del Control Interno en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. | •El Control interno influye en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.<br>•El Control Interno no influye en la Gestión Administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L. | Descriptiva           | Descriptivo - Correlacional | <b>Población:</b> Está conformada por los 6 trabajadores que laboran en el área administrativa del Grifo Inversiones Santa Rosa E.I.R.L.,<br><b>Muestra:</b> Corresponde los 6 trabajadores del área administrativa. | <b>1.Técnica:</b><br>Observación<br>Encuesta<br><b>2.Instrumento:</b><br>Ficha de Observación<br>Cuestionario |

